




3 1761 11849566 2





Digitized by the Internet Archive  
in 2023 with funding from  
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761118495662>











Canadian  
Transportation  
Agency



Office  
des transports  
du Canada

Government  
Publications

127

# 100 YEARS *at the* HEART *of* TRANSPORTATION



## ANNUAL 2004 REPORT

Available in multiple formats

Canada



© Minister of Public Works and Government  
Services Canada, 2005

Printed and bound in Canada

ISBN 0-662-68533-4  
Catalogue No.TT1-2004

Available in multiple formats.



This report and other Canadian  
Transportation Agency publications are  
available on the Web site at [www.cta.gc.ca](http://www.cta.gc.ca)

For more information about the  
Canadian Transportation Agency please call:  
(819) 997-0344 or toll free  
(1-888-222-2582; TTY 1-800-669-5575).

Correspondence may be addressed to:

Canadian Transportation Agency  
Ottawa, ON K1A 0N9

The Agency would like to thank the Canada  
Science and Technology Museum Corporation  
for the use of photo on cover CSTM/  
CN002828 Porter assists passengers  
with their luggage and Mr. Joel Rossol  
for his photo on page 77.





May 2005

The Honourable Jean-C. Lapierre, P.C., M.P.  
Minister of Transport  
Transport Canada Building - Place de Ville  
330 Sparks Street  
Ottawa, ON K1A 0N5

Dear Minister:

Pursuant to Section 42 of the *Canada Transportation Act*, I have the honour of presenting to you the Annual Report of the Agency for the year 2004, including the Agency's assessment of the operation of the Act and any difficulties observed in the administration of this Act.

Statistics from the Air Travel Complaints Commissioner's Office, which cover the period of January to December 2004, are also part of the Agency's 2004 Annual Report.

Yours sincerely,

A handwritten signature in cursive script that reads "Marian L. Robson".

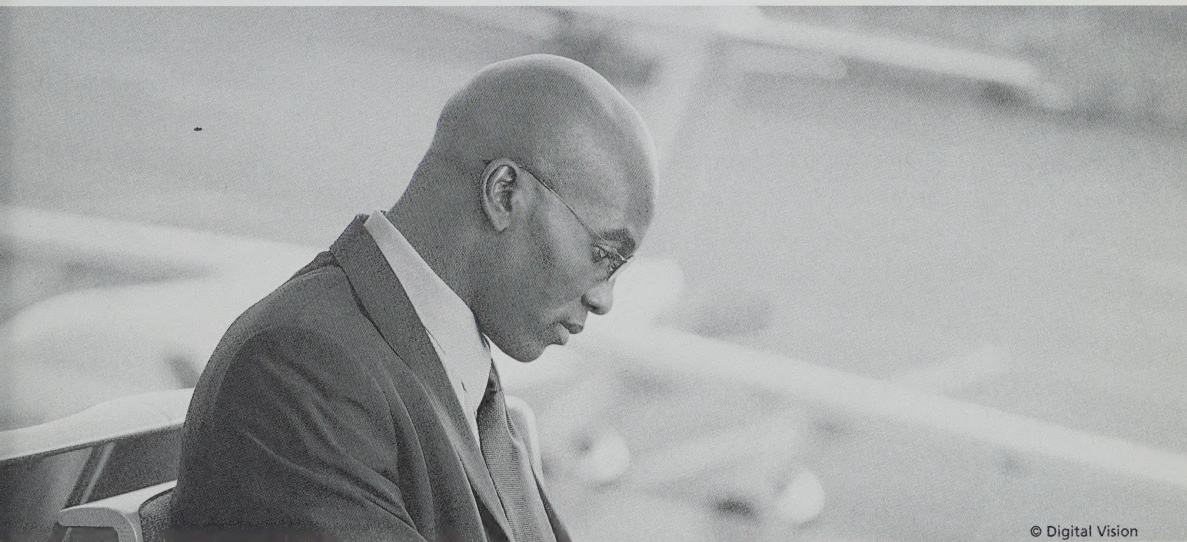
Marian L. Robson  
Chairman





# CONTENTS

---



© Digital Vision

CHAIRMAN'S MESSAGE	p.1	AIR TRANSPORTATION	p.39
THE AGENCY TEAM	p.7	ACCESSIBLE TRANSPORTATION	p.57
RAIL TRANSPORTATION	p.15	ASSESSMENT OF THE ACT	p.77
MARINE TRANSPORTATION	p.31	ANNEX - STATUTES AND REGULATIONS	p.83





# CHAIRMAN'S MESSAGE



The Canadian Transportation Agency prides itself on being a fair and independent quasi-judicial tribunal. Vested with powers of a Superior Court to exercise its jurisdiction, the Agency resolves disputes in Canada's transportation system, such as between shippers and railways; air travellers and airlines; and persons with disabilities and federally regulated passenger carriers. We get thousands of cases every year, big and small, each of them important to those affected.

This Annual Report on the Agency's activities in 2004 tells the story of how we carry on our work and assess the operation of our Act (the *Canada Transportation Act*).

In 2004, the Agency issued a total of 3,549 rulings, an increase of 12 per cent over 2003. These rulings were made up of 716 decisions, 565 orders, 1,797 permits, 69 final letter decisions and 402 interlocutory (interim) decisions. Of those, 3,039 rulings related to air transportation, 256 related to rail, 120 to marine and 134 to accessible transportation.





The Agency does this job that Parliament set out for it using modern business methods, including alternative dispute resolution (i.e. mediation), Internet-based complaints processing, and fast-track licence applications (for the coasting trade, for example). The Agency strives to remain in tune with the transportation industry and to function efficiently (see our Report on Plans and Priorities). It is, I submit, an effective, regionally focused, results-oriented instrument of modern governance, that is rich in history.

About that history, in 2004 the Agency marked a century of service to Canadians that began on February 1, 1904, when Parliament created the Board of Railway Commissioners, the first independent regulatory body of what was then Canada's Dominion government. The Agency published an historical perspective in 2004 called *100 Years at the Heart of Transportation* to mark the centennial and distributed it widely across the country.

*100 Years* chronicles the evolution of Canadian transportation, the Canadian Transportation Agency and its predecessors. The order of its chapters coincides with the order in which responsibility for the various modes of transport were added to the Agency's mandate, as does the order of the chapters in this 2004 Annual Report.

The Agency today, with jurisdiction over air, rail and marine matters and responsibility for removing undue obstacles to the mobility of persons with disabilities, tries to ensure fair and equal treatment by administering laws, regulations, voluntary codes of practice, educational programs and dispute resolution. The Agency's overriding concern, as it was for its predecessors, is balance and fairness in dealing with both the users and providers in the federally regulated transportation network.

But, the Agency today takes a different approach than its predecessors, more user-friendly, emphasizing consultation, communication and outreach. Mindful that we must remain independent and impartial, we nevertheless actively keep up to date about developments in the transportation industry.

## RAIL TRANSPORTATION

In 2004, a focus for the Agency in the rail sector was consultation regarding the shortfall in Western rail and port capacity to accommodate traffic that resulted from the explosion in trade with China, India and other parts of Asia.

In July, the Agency accepted an invitation from the Railway Association of Canada to tour the rail system between Vancouver and Calgary along with shippers and

other federal and provincial government officials. The trip was valuable in helping us appreciate the many issues facing railways in the movement of traffic through West Coast ports.

In August, we met in Washington with our US counterpart, the Surface Transportation Board, which has authority over rail and road matters. The Surface Transportation Board has similar concerns about West Coast congestion and system capacity, which have an impact on our overall economies. In October, staff joined 500 users of rail services and rail officials in Kansas City. They met at the invitation of the Association of American Railways to discuss capacity and the peak fall demand period.

I attended a meeting of the Western Transportation Advisory Council where key players involved in traffic movements through West Coast ports discussed rail and port capacity problems and considered solutions. At the invitation of the Canadian Wheat Board, Agency Members and staff toured grain facilities in Manitoba and Saskatchewan and met with officials of the Wheat Board and Canadian Grain Commission. We also toured grain facilities and listened to producers and shippers discuss the Prairie economy, producer-car loading, and grain-handling and transportation issues.

Still in Western Canada, Canadian National Railway's acquisition of BC Rail, the third largest railway in Canada, put that former provincial railway, with its 2,300 kilometres of track, under the Agency's jurisdiction. The Canadian Competition Tribunal, in response to concerns from shippers, made it a requirement of the BC Rail purchase that the Agency carry out a monitoring role and that it use the BC Rail transit times destined to connecting carriers via Vancouver to compare them with predetermined benchmarks and CN's own traffic to Vancouver.

To familiarize communities served by BC Rail with the *Canada Transportation Act*, senior staff and I travelled through the province and met representatives of the provincial government, municipalities, port authorities, shippers and railways.

## AIR TRANSPORTATION

In 2004, the Agency's Office of the Air Travel Complaints Commissioner received 1,100 complaints from consumers, which raised some 2,400 separate issues. This is a four per cent increase in the number of complaints over 2003. Complaints dealt with issues like flight disruptions; lost, damaged and delayed baggage; and ticketing problems.

Also in 2004, Agency staff maintained contact with Air Canada while the airline worked out its restructuring plan. A Stay Order issued by Ontario Superior Court Justice James Farley stipulated that no action could be taken against Air Canada or its affiliates until the airline emerged from creditor protection.

According to the *Canada Transportation Act*, the Agency must verify that domestic air carriers meet Canadian ownership and control requirements. In September, the Agency determined that the new Air Canada entity, ACE Aviation Holdings, and its subsidiaries, met the requirements for Canadian ownership and control. This decision followed an extensive review of the new entity's restructuring plan, including not only its financial arrangements, but its management and board structure. Air Canada's innovative restructuring plan involved a division of shares into two types – one for foreigners and one for Canadians – that ensures the value of foreign-owned shares will never exceed 25 per cent of the total shares outstanding, thus meeting the legislated requirement that Canadians own and control 75 per cent of the shares outstanding.

## MARINE TRANSPORTATION

The Agency made several improvements in its marine functions in 2004, including a more efficient system for dealing with

coasting trade applications. The Agency introduced an electronic processing system and set up a fast track for applications involving time-sensitive vessels and unforeseen circumstances.

The Agency handled its first complaint under the *Shipping Conferences Exemption Act, 1987*. It alleges unreasonable increases in the cost of shipping paper products to Latin American destinations and unreasonable reductions in service to these destinations.

In February, the Agency met in Victoria with the four pilotage authorities and made a presentation about its role and responsibilities regarding pilotage issues. On the East Coast, Agency Members and staff attended numerous events and meetings with parties involved in the offshore oil and gas exploration sector.

## ACCESSIBLE TRANSPORTATION

Air Canada emerged from creditor protection on September 30, 2004, when the Court-ordered Stay was lifted. In total, 116 accessibility complaints before the Agency were against Air Canada as of the lifting of the Stay. Following the Stay, the Agency issued 14 decisions that had been held because of the Stay. The Agency informed Air Canada that it was proceeding with 23 complaints regarding that carrier's policy and procedures for passengers



using medical oxygen, and five complaints regarding additional fares charged by the carrier to persons with disabilities.

In late December 2004, Air Canada wrote to the Agency and expressed its position that all such complaints were extinguished, which would mean the Agency would be unable to continue its investigations into those issues. The Agency disagrees with this interpretation and will request a ruling on the matter from Mr. Justice Farley in early 2005.

I am pleased to report that the Agency introduced a fourth voluntary code of practice in 2004 under its accessible transportation mandate. The "Communication Code" and its accompanying guide are two innovative products that resulted when the Agency brought together industry leaders and consumer groups for extensive consultations. For air, rail and ferry service providers, the Code is intended to remove communication barriers for persons with disabilities, thereby improving their ability to travel independently.

National Transportation Week was held in Ottawa in June 2004. It focused on accessible transportation. The Agency kicked off the week-long event with a panel discussion, which I moderated, titled "The Future of the Transportation Business in an Accessible World."

In November 2004, following consultation with users and carriers, the Agency released accessibility guidelines for carriers operating aircraft with 29 and fewer seats. In our discussions, it became obvious that small aircraft require a more flexible approach than larger aircraft. The guidelines explain in practical terms how small operators can best accommodate travellers with specific needs.

## **MEDIATION PROGRAM**

During 2004, the Agency had a significant increase in the number of cases referred to mediation (39 in 2004; 29 in 2003; 20 in 2002), continuing a trend towards greater acceptance of alternative methods to resolve disputes. Parties find mediation speedy and less costly. With a 90 per cent settlement rate, four out of five participants indicated they were fully satisfied with the Agency's mediation service.

## **AGENCY MEMBERS AND STAFF**

On September 30, 2004, Liette Lacroix Kenniff's term as Air Travel Complaints Commissioner ended. Ms. Lacroix Kenniff made a significant contribution to the improvement of air passenger travel in Canada, and I want to express my sincere appreciation for her expertise and commitment during her two years with the Agency.

I also want to thank Michael A. Sutton, an Agency Member whose term ended at the beginning of 2004. Mr. Sutton, a Member since December 1997, lent his keen mind and invaluable insight to many Agency decisions. He made an enduring contribution to the Agency.

And I thank also our 260 hard-working and talented staff who, in facing some very challenging decisions and issues in 2004, delivered what I consider to be stellar service to Canadians.

As we look forward, I am pleased to welcome Baljinder S. Gill of Ottawa as our newest Agency Member. Mr. Gill's term began on April 26, 2004.



Marian L. Robson  
Chairman and Chief Executive Officer

# THE AGENCY TEAM

## CHAPTER 1





THE CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY IS EMPOWERED UNDER THE CANADA TRANSPORTATION ACT TO HELP IMPLEMENT THE GOVERNMENT OF CANADA'S TRANSPORTATION POLICY. THE UNDERLYING PRINCIPLE OF THE AGENCY'S WORK IS THAT ALL USERS AND PROVIDERS OF FEDERALLY REGULATED TRANSPORTATION SERVICES (AIR, RAIL AND MARINE) SHOULD BE TREATED WITH FAIRNESS. IF MARKET FORCES ALONE DO NOT RESULT IN FAIR, REASONABLE RATES OR SERVICE FOR TRANSPORTATION USERS, CARRIERS, COMMERCIAL SHIPPERS AND INDIVIDUAL TRAVELLERS, THE AGENCY HAS A MANDATE TO ENSURE THAT THEY RECEIVE THE PROTECTION PROVIDED FOR THEM UNDER THE LEGISLATION.

THE AGENCY ACTS AS AN ECONOMIC REGULATOR AND AERONAUTICAL AUTHORITY, AND WORKS TO FACILITATE ACCESSIBLE TRANSPORTATION. AS AN INDEPENDENT QUASI-JUDICIAL TRIBUNAL, IT HAS JURISDICTION TO SETTLE DISPUTES AND TO MAKE DECISIONS ON A WIDE RANGE OF ECONOMIC MATTERS INVOLVING FEDERALLY REGULATED MODES OF TRANSPORTATION. THROUGH THE OFFICE OF THE AIR TRAVEL COMPLAINTS COMMISSIONER, THE AGENCY HANDLES GENERAL CONSUMER COMPLAINTS AND ISSUES RELATING TO AIR TRAVEL.

---

## Who We Are

---

The Agency exercises its powers through its Members – up to seven permanent Members appointed by the Governor-in-Council and up to three temporary Members appointed by the Minister of Transport. As of December 31, 2004, there were seven permanent Members, including the Chairman, who is also the Agency's Chief Executive Officer, and the Vice-Chairman.

As cases are received at the Agency, the Chairman appoints panels of Members to

hear them. If a request for mediation is received, the Chairman is responsible for appointing mediators. Members exercise their quasi-judicial responsibilities by sitting on panels hearing the wide variety of matters that are before the Agency.

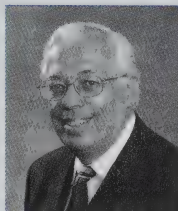
The Chairman, as CEO, oversees all aspects of the administration and operation of the Agency. She is required to play an active role in allocating resources (both financial and staff), responding to government priorities and improving the organizational effectiveness of the Agency. As CEO, she also chairs the Agency's Executive

# MEMBERS



## **Marian L. Robson**

Chairman and CEO  
Born in Saskatoon, SK  
Former port executive, railway manager and National Transportation Agency Member  
Appointed July 1, 1996



## **Gilles Dufault**

Vice-Chairman  
Born in Montréal, QC  
Former VIA Rail executive and business strategy consultant  
Appointed January 19, 1998, as a Member; appointed Vice-Chairman in August 2000



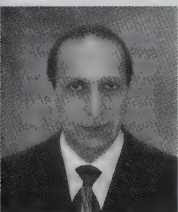
## **Mary-Jane Bennett**

Member  
Born in Saint-Boniface, MB  
Lawyer and active member of various boards and committees  
Appointed January 19, 1998



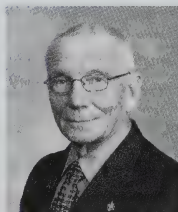
## **Guy Delisle**

Member  
Born in Alma, QC  
Lawyer and former senior legal counsel and temporary member of the National Energy Board  
Appointed January 8, 2002



## **Baljinder S. Gill**

Member  
Born in Ludhiana, India  
Former Member of the Ontario Highway Transport Board; former Chief of Facility Planning, Marine Technical and Support Services, Transport Canada  
Appointed April 26, 2004



## **George Proud**

Member  
Born in Charlottetown, PEI  
Former Member of Parliament for Hillsborough and former Member of the Legislative Assembly of Prince Edward Island  
Appointed January 8, 2001



## **Beaton Tulk**

Member  
Born in Ladle Cove, NL  
Former Deputy Premier and Premier of Newfoundland and Labrador, as well as Minister of Industry, Trade and Rural Development  
Appointed December 16, 2002



## **Liette Lacroix Kenniff**

Air Travel Complaints Commissioner and Member  
Born in Montréal, QC  
Former general manager of the International In-Flight Service Management Organization, as well as manager with the International Air Transport Association and Air Canada  
Appointed October 1, 2002 - September 30, 2004

Committee and is responsible for setting the strategic direction and priorities of the organization.

A staff of about 270 employees provides operational support and assists the Members in their decision-making process.

## What We Do

---

The Agency's organizational structure comprises the Chairman's Office and four branches that support and advise Agency Members: Air and Accessible Transportation; Rail and Marine Transportation; Legal Services and Secretariat; and Corporate Management.

[The Air and Accessible Transportation Branch](#) processes licences and charter permit applications from Canadian and foreign air carriers, and is involved in enforcing Agency licensing requirements. It helps negotiate, implement and administers international air agreements, and deals with appeals of Nav Canada user charges. This branch helps to protect the interests of the travelling public, shippers and Canadian air carriers by ensuring that carriers abide by the terms and conditions of carriage, fares, rates and charges set out in their published tariffs; that proposed fares, rates, charges and terms and conditions of carriage are clear, just and reasonable and not unduly discriminatory; and that they are consistent with Canadian legislation and regulations, and with the relevant bilateral agreements.

This branch also provides support to the Office of the Air Travel Complaints Commissioner, established in 2000, which handles air travel complaints related to air fares on non-competitive domestic routes from consumers. It attempts to informally resolve consumer complaints related to air travel. Where this is not possible and where the complaint relates to a possible failure to apply a carrier's tariff, the Agency may address the issue through its formal complaint adjudication process.

The branch helps to ensure that all modes of federally regulated transportation are accessible to persons with disabilities and deals with complaints related to air, rail and marine transportation. This duty is accomplished in two ways: on a case-by-case basis by assisting the Agency in resolving individual complaints; and on a systemic basis by assisting the Agency in developing regulations, codes of practice and standards concerning the level of accessibility in modes of transport under federal jurisdiction.

[The Rail and Marine Branch](#) deals with rate and service complaints in the rail and marine industries, as well as disputes between railway companies and third parties in railway infrastructure matters. It processes applications for certificates of fitness for the proposed construction and operation of railways, and provides technical advice and recommendations to



Members concerning railway interswitching rates. Railways' revenue caps for the movement of Western grain, the development of railway costing standards and related regulations and the audit of railway companies' accounting and statistics-generating systems (as required) all fall within the branch's responsibility.

This branch also assists in protecting the interests of Canadian marine vessel operators regarding applications to use foreign vessels in Canadian waters, by making recommendations to the Canada Revenue Agency on whether suitable Canadian vessels are available.

In respect to pilotage and ports, the Agency is authorized to determine, in response to a complaint, whether tariffs, tolls and fees are unjust, unreasonable, discriminatory or prejudicial to the public interest.

The Legal Services and Secretariat Branch provides legal advice and counsel in all matters brought before the Agency, including enforcement and cases of air travel complaints. It represents the Agency before the courts, including the Federal Court of Appeal and the Supreme Court of Canada, when Agency decisions are submitted to the appeal process. Branch staff assists in the writing of decisions, administrative procedures, Agency meetings and hearings.

The Secretary has the duty, under the *Canada Transportation Act*, to maintain a record of any rule, order, decision and regulation of the Agency. The branch also plays a major role in developing and applying the Agency's procedures and regulations.

The Chairman's Office provides administrative and managerial support to the Chairman, Vice-Chairman and Members. It also includes the Internal Auditor and the Communications Directorate. The Internal Auditor is responsible for providing objective assessments about the design and operation of management practices, control systems, and information, in keeping with modern comptrollership principles.

The Communications Directorate plays an active role in ensuring that Canadians understand their rights and obligations, as well as the mandate of the Agency under the *Canada Transportation Act*. It publishes brochures and reports, advertises, issues news releases, responds to information requests and operates the Agency's Web site; it co-ordinates participation at public events and trade shows with Members and staff to meet Canadians and answer their questions; and it plans and evaluates the Agency's communications activities. Because the Agency has diverse audiences with varying needs, the Communications Directorate provides information in many formats,

including paper, electronic, braille and audiocassette.

[The Corporate Management Branch](#) supports the overall function of the Agency by providing corporate services related to human resources, strategic planning, finance and administration, security, information management and technology, and the library.

## How We Do It

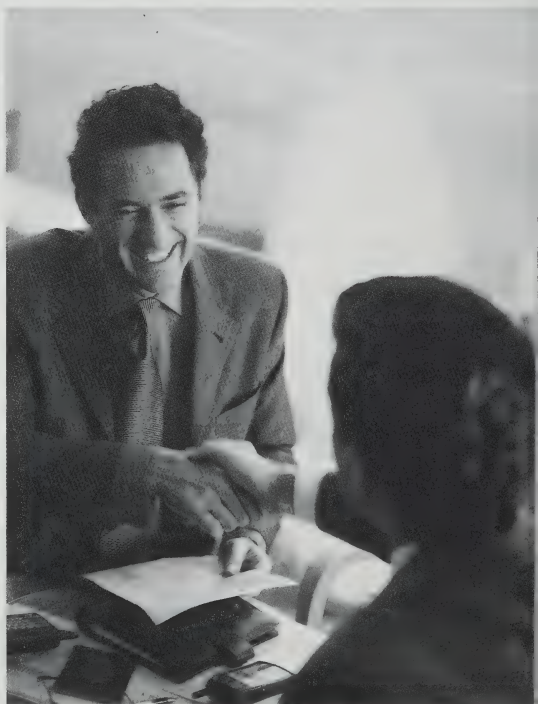
---

### The Formal Hearing Process

When a complaint is filed with the Agency, a panel of at least two Members considers the complaint. According to its General Rules, the Agency ensures that each party in a complaint has the opportunity to file its submissions. Once all parties have filed their pleadings, Agency staff provides any research or analysis required by Members who then consider the matter from – but not limited to – legal, economic, operational and environmental perspectives, and then issue a decision. The process must be completed within 120 days unless the parties agree to an extension. Although most cases are resolved through file hearings with written pleadings, Members may hold oral hearings, usually in more complex cases.

### Mediation

Introduced in 2000 as an informal alternative to the formal adjudicative process, mediation is actively promoted by the Agency for disputes dealing with rail, marine and accessible transportation. Mediation is voluntary and informal, confidential and non-confrontational, allowing disputing parties to understand other perspectives, identify facts, check assumptions, recognize common ground and test possible solutions. The process allows disputing parties to develop creative solutions that may not be available through formal adjudication. An external evaluation of the mediation program was completed in 2004 with positive results.



The Agency will continue to promote mediation as a valuable option in dispute resolution.

### **The Modified Hearing**

Modified hearings have been developed by the Agency to help resolve disputes when a question or an issue cannot be resolved through the formal hearing process. A modified hearing is simpler than a formal hearing in that it takes place around a conference table. Members question witnesses directly and Agency staff needed to assist the Members is kept to a minimum. This modified process allows for a timely, less costly and less formal resolution of disputes while maintaining the benefits of a formal hearing.

### **Appealing an Agency Ruling**

Should the parties in a proceeding not agree with a decision or an order, they may seek leave to appeal to the Federal Court of Appeal on a question of law or jurisdiction, within one month of the order or decision or petition the Governor-in-Council at any time. Any decision or order may be reviewed by the Agency if there has been a change in the facts or circumstances pertaining to that decision or order.

### **Government On-Line**

A key priority of the Government of Canada and the Agency is to communicate with

Canadians in the easiest, most accessible ways possible. Besides implementing the Communication Policy of the Government of Canada, the goal is to use information technology to provide citizen-centred and integrated services to Canadians at any time, anywhere and in the official language of their choice.

In 2004, the Agency received 564 complaints (533 air travel complaints, 17 accessibility complaints, 5 pricing complaints and 9 tariffs complaints) via its on-line Web form on the Agency Web site.

Also in 2004, a total of 1,061 people were signed up for the subscription service offered on the site. This service alerts subscribers when new content is added to the site, such as general announcements, news releases, publications and decisions.

### **Accessibility Advisory Committee**

The Agency's Accessibility Advisory Committee and Working Group participants help the Agency develop regulations, codes of practice and industry guidelines on accessibility. In addition to holding annual meetings, the Agency consults the Committee regularly for all of its regulatory projects.

Representatives from the community of persons with disabilities and from the transportation industry and other interested parties are members of this committee.



## **Representatives from the community of persons with disabilities**

Canadian Association for Community Living - J. Mahaffy  
Canadian Association of the Deaf - J. Jickels  
Canadian Association of Independent Living Centres - V. Miele  
Canadian Council of the Blind - J. Rempel  
Canadian Hard of Hearing Association - C. Cantlie  
Canadian Hearing Society - L. McIntyre  
Canadian National Institute for the Blind - F. Cutler  
Canadian National Society of the Deaf/Blind - J. Sayer  
Canadian Paraplegic Association - M. Styner  
Canadian Pensioners Concerned Incorporated - B. Black  
Confédération des organismes provinciaux de personnes handicapées au Québec (COPHAN) - C. Serradori  
Council of Canadians with Disabilities - P. Danforth  
Centre québécois de la déficience auditive - Y. Mantha  
Guide Dog Users of Canada - J. Main  
Institut Nazareth et Louis-Braille - P. Ferland  
Kéroul - G. Déry  
National Federation of the Blind: Advocates for Equality - M. Cummings  
Seniors' Voice - W. Coates

## **Representatives from the transportation industry**

Air Canada - M. Hurter  
Air Transport Association of Canada - W. Everson  
Association québécoise des transporteurs aériens inc. - J. McKenna  
Canadian Airports Council - S. London  
Marine Atlantic - W. Harbin  
Railway Association of Canada - G. Gauthier  
VIA Rail Canada Inc. - K. Coffen

## **Other interested parties**

Canadian Human Rights Commission - K. Izzard  
Government of Alberta - S. Wong  
Human Resources Development Canada - M. Regnaud

## **Transport Canada**

Accessible Programs - B. Nelson  
Cabin Safety Standards - C. Cudahy  
Regulatory Standards - M. Khouzam  
Transportation Development Centre - B. Marshall

# RAIL TRANSPORTATION

---

## CHAPTER 2



ESTABLISHED IN 1904 AS THE BOARD OF RAILWAY COMMISSIONERS, THE AGENCY BEGAN AS AN INDEPENDENT REGULATORY BODY WITH AUTHORITY OVER THE COUNTRY'S RAILWAYS. THE BOARD'S POWERS HAVE GREATLY EVOLVED AND BEEN PASSED TO ITS SUCCESSORS OVER THE COURSE OF THE ORGANIZATION'S 100-YEAR HISTORY, AS RAILWAYS INCREASINGLY FACED COMPETITION FROM OTHER MODES OF TRANSPORTATION AND TOUGHER ECONOMIC REALITIES. ALTHOUGH CANADA'S RAILWAY LEGISLATION HAS BEEN TRANSFORMED BY TIME, THE AGENCY CONTINUES TO HAVE ECONOMIC AUTHORITY OVER RAILWAYS.

MORE SPECIFICALLY, THE AGENCY'S CURRENT MANDATE IN RAIL TRANSPORTATION RANGES FROM THE LICENSING AND APPROVAL OF NEW OPERATIONS TO THE RESOLUTION OF RATE AND SERVICE DISPUTES BETWEEN RAILWAYS AND SHIPPERS OR OTHER PARTIES, THE REGULATION OF INTERSWITCHING, THE ADMINISTRATION OF THE WESTERN GRAIN REVENUE CAP REGIME, AND OVERSEEING THE EVENTUAL DISCONTINUANCE OF SERVICE AND DISPOSAL OF ASSETS OF A RAILWAY LINE.

---

## RAIL TRANSPORTATION

---

The Canadian National Railway Company's acquisition of BC Rail, Canada's third largest railway with 2,300 kilometres of track, greatly increased the size and shape of the country's federally regulated railway system in 2004. The role of the Canadian Transportation Agency, as economic regulator of those railways under federal jurisdiction, expanded accordingly.

The Agency held a series of meetings throughout British Columbia in 2004, to inform interested parties of the consequences of BC Rail becoming part of

the federally regulated system and subject to the *Canada Transportation Act*.

The Canadian Competition Tribunal, in response to concerns from shippers, made it a requirement of the BC Rail purchase that the Agency carry out a monitoring role and that it use the BC Rail transit times destined to connecting carriers via Vancouver to compare them with predetermined benchmarks and CN's own traffic to Vancouver. The Agency will undertake this responsibility to monitor the transit times for CN to deliver railway cars along the former BC rail lines from northern British



Columbia to Vancouver interchanges, both when shippers are using only CN service to deliver their goods and when their loads are being switched to competing railways. The Agency is required to submit reports to CN, connecting carriers in Vancouver as well as the Competition Bureau on a regular basis.

In addition to its oversight role with respect to the acquisition of BC Rail by CN, the Agency's railway mandate was the focus of several other major developments during 2004, including:

- the enactment of amendments to the *Railway Interswitching Regulations*;
- the publication of both the *Rules of Procedure for the Conduct of Final Offer Arbitration* and the *Rules of Ethics for Prospective Arbitrators*; and
- the determination that, for the first time, the Canadian Pacific Railway had exceeded its revenue cap for the movement of Western grain during crop year 2003-04.

## Interswitching

---

Amendments to the *Railway Interswitching Regulations*, which had been proposed by the Canadian Transportation Agency in 2003, came into force in the fall of 2004.

Subsection 128 (1) of the *Canada Transportation Act* stipulates that the Agency

may make regulations prescribing terms and conditions governing the inter-switching of rail traffic. According to the Act, any person can request a local railway to interswitch its traffic, at a rate provided for in the Regulations, to a connecting railway carrier if its point of origin or destination is within the interswitching limit of a 30-kilometre radius from an interchange. Subsection 128 (5) of the Act requires the Agency to review the Regulations as warranted, and also at a minimum of five-year intervals.

The amendments to the Regulations were prepared following a series of consultations with interested parties in the railway industry. Among the most significant changes is a reduction in interswitching rates which came into force on October 23. The other amendments to the Regulations came into force on September 23.

The Agency amended Section 8 of the Regulations, which was found to be at odds with the *Canada Transportation Act* by the Standing Joint Committee for the Scrutiny of Regulations (SJC). This amendment reflects the SJC's opinion that the statutory authority granted to the Agency by Section 128 of the Act extends to prescribing interswitching rates, not maximum rates. Section 8 was therefore revised to make it consistent with the current Act, by prescribing a specific interswitching rate for each distance zone and by deleting the reference to

interswitching rates being considered as maximum rates.

Other amendments to the Regulations were made to ensure that they accurately reflect the legislative changes to the interswitching provisions introduced with the repeal of the *National Transportation Act, 1987* that was replaced by the *Canada Transportation Act* in 1996.

## Level of Service

---

In 2004, Wabush Mines Inc. filed a level-of-service complaint against the Quebec North Shore and Labrador Railway Company (QNSL), seeking an order directing the carrier to issue a tariff pursuant to Section 118 of the *Canada Transportation Act* and to maintain an adequate level of service between Wabush Lake and Arnaud Junction under Section 116 of the Act.

As part of its complaint, Wabush Mines Inc. also made requests for interim relief. Specifically, Wabush Mines Inc. was seeking:

- an interim order requiring QNSL to continue to haul its traffic from Wabush Lake Junction to Ross Bay Junction on a non-scheduled basis at the rate then charged by QNSL or any other rate the Canadian Transportation Agency determined to be fair and reasonable; and
- an interim order prohibiting QNSL from imposing the new proposed scheduled service between Ross Bay Junction and Arnaud Junction, and requiring QNSL to continue to haul its traffic when tendered at the rate then charged by QNSL or any other such rate that the Agency determined to be fair and reasonable.

The Agency granted Wabush Mines' requests for interim relief, as the Agency determined that Wabush met the three-part test to obtain such relief. Accordingly, the Agency ordered QNSL to continue to provide Wabush with the same non-scheduled railway service that it had always provided for the movement of its traffic between Wabush Lake Junction and Ross Bay Junction at a maximum rate specified by the Agency, and to continue to provide Wabush with the same non-scheduled railway service it had always provided for the movement of its traffic between Ross Bay Junction and Arnaud Junction at the maximum rates provided in QNSL's Tariff 2004-1.

The Agency will hear the case on its merits in 2005 and render its final decision thereafter.

Several level-of-service complaints against the Canadian Pacific Railway Company (CPR) were brought before the Agency by grain producers and producer groups

during 2004. The complaints dealt with disparities between the grain tonnage producers claimed they had loaded into the railcars and the unload weights credited to them by CPR at the destination terminals. One such complaint was resolved via the Agency's mediation program and another was the subject of an agreement between the parties before the Agency could render a decision. Five other such cases were still in mediation at year-end.

## Final Offer Arbitration

---

When shippers and carriers are unable to resolve disputes on their own, they can apply to the Agency for final offer arbitration (FOA), which is a confidential method of settling a matter through an independent arbitrator or a panel of three arbitrators.

Prior to Agency referral of a case to an arbitrator, the Agency assures that the shipper's request for FOA is complete and that the shipper has notified the carrier of its intention to use FOA. The Agency may also assist the parties in selecting an arbitrator and may provide administrative, legal and technical advice to the arbitrator when requested.

Following a series of industry consultations in 2003, a set of *Rules of Procedure for the Conduct of Final Offer Arbitration* and *Rules of Ethics for Prospective Arbitrators*

was approved and published by the Agency in February 2004. Both sets of rules are available on the Agency's Web site, along with a list of arbitrators available for the arbitration process.

During 2004, the Agency received three requests for FOA. As this is a confidential process, the Agency cannot discuss the details of these cases. In two of the matters, the respective carriers filed applications pursuant to Section 162.1 of the *Canada Transportation Act* requesting an order that the matter not be referred to FOA or in the alternative, if the request was referred, that the arbitration be discontinued or the decision of the arbitrator be set aside. Of the three requests for FOA, all cases were ultimately referred to the arbitrators selected by the parties.

For the first time since the introduction of FOA in 1996, the Agency was asked in 2004 to provide technical expertise to aid in the arbitration process. Two such requests were made during the year.

Since the enactment of the *Canada Transportation Act* in 1996, the Agency has received more than 23 notices from shippers of their intention to submit their disputes to FOA. About half of those cases were withdrawn or settled before arbitration. Information on important rail disputes and the Agency's findings on FOA jurisdictional challenges can be found on its Web site.



## Certificates of Fitness

---

The Agency issues a certificate of fitness when it is satisfied that a company proposing to construct or operate a railway under federal jurisdiction has adequate liability insurance. Certified companies are then monitored for continued compliance. The Agency may also vary certificates to reflect changes in railway operations or, suspend or cancel a certificate.

One new certificate of fitness was issued in 2004 to the Kettle Falls International Railway LLC to operate a railway between British Columbia and the State of Washington. The certificate of fitness for CN was varied to reflect CN's agreement with the Province of British Columbia to lease and operate BC Rail, the third largest railway in Canada. The certificate of fitness for VIA Rail was also varied to reflect the addition of a new line as well as a change in the company's operations. In addition, the certificate of fitness for 2986250 Canada Inc. was varied to reflect its amalgamation with Sydney Coal Railway Inc. The new certificate now authorizes Sydney Coal Railway Inc. to operate the railway.

## Construction Approval

---

Subject to certain exclusions, the Agency must approve the location of new railway lines, including main lines, branch lines,

siding, spurs, yard tracks or other auxiliary trackage. The Agency may also be asked to approve the construction of railway crossings, including bridges and underpasses. In each case, the Agency must first assess the environmental impact of a project under the *Canadian Environmental Assessment Act* (CEAA).

In 2004, the Agency received the project description required under the CEAA for the Geddis Locomotive Facility wherein CPR intends to construct a locomotive set-off facility and add a third mainline track on the Shuswap Subdivision near Pritchard, BC. The project is one of many designed to expand CPR's operational capacity between Calgary and Vancouver to help meet the increased demand for rail services, in particular the traffic to and from markets in China. As a first step, the Agency produced a scoping document setting out the criteria to be assessed in the environmental assessment of the project.

The Agency continued its screening of other projects such as the proposed relocation of part of the CPR Coutts Subdivision near Milk River, AB, and the St. Albert, AB, bypass of the CN Sangudo Subdivision. The Agency also continued its environmental monitoring of major construction proposals including: a CN intermodal terminal near Milton, ON; a rail link to Toronto's Pearson Airport; a rail relocation project at Front Street in downtown Toronto; a power line near

**ACCESS FOR COTTAGERS** – The Malachi Campers Association, a group of 17 cottagers on Lake Malachi in Northwestern Ontario, complained to the Agency that they required a crossing at the Redditt Subdivision on the Canadian National Railway line. All supplies for the 17 cottage owners must be brought in by boat and transported across the CN line to the cottagers' properties. An earlier crossing had been removed by CN. The Agency ordered CN to reinstate the crossing to allow the cottage owners proper access to their properties.

Sumas, BC; and the twinning of Highway 69 in Ontario. The Agency also continued its leadership of the interdepartmental screening committee, which it had formed to undertake the environmental assessment of the Detroit River Tunnel Partnership project of which CPR is a major partner.

The Agency made two environmental screening decisions in 2004, allowing the projects to proceed when assured that the applicant took measures deemed by the Agency to be appropriate to mitigate any significant adverse environmental impacts.

## Infrastructure Issues

---

The Agency resolves disputes over railway rights of way, tracks, crossings, supporting facilities, protective devices and other physical aspects of a railway's operation.

In 2004, the Agency reached decisions in five disputes about road crossings of railways, three disputes over utility crossings, and four disputes about private railway crossings.

The Agency also received 88 agreements filed by parties who had conducted their own negotiations related to railway crossings.

The Agency may also issue decisions apportioning costs among railways and other parties for railway protective devices, such as crossing signals or fencing along rights of way. The Agency issued decisions in eight cases involving protective devices in 2004.

The Agency also completed 23 reviews of existing orders or decisions, primarily related to road crossings, where relevant facts or circumstances had changed. In most cases, legal responsibility for roads and road crossings had been transferred from one government to another.

The Minister of Transport and the Province of Ontario had previously agreed that the federal railway crossing laws apply to railways under Ontario provincial jurisdiction, and that the Agency should administer those laws. In 2004, the Agency and the Province of British Columbia drafted a

similar agreement which, when signed, would authorize the Agency to administer railway crossing laws respecting British Columbia railways.

## Railway Charges for Crossing Maintenance and Construction

---

As part of the Agency's responsibility for resolving disputes between federal railway companies and other interested parties, such as utility companies, road authorities and landowners, the Agency develops guidelines that provide a third-party assessment of rail costs and set a consistent, country-wide rate structure for work performed by railway companies.

In 2004, the Agency published a *Guide to Railway Charges for Crossing Maintenance and Construction*. This guide, which became effective January 1, 2004, is intended for use by Canadian federally regulated Class I railways when charging for construction or maintenance work performed at crossings, crossing warning systems or for any other crossing-related work, either agreed to by the parties or authorized by an order of the Agency.

## Transfer and Discontinuance

---

Railways may rationalize their lines without regulatory approval if they follow the process prescribed in Division V, Part III of the *Canada Transportation Act*. The Agency may be asked to determine whether a railway company has complied with



that process. Pursuant to Section 140(1) of the Act, a yard track, siding, spur or other track auxiliary to a railway line is exempt from the prescribed discontinuance process. As a result, the Agency may also be asked to determine whether a specific piece of track is subject to the prescribed process.

In 2004, the Agency was considering an application made by the Burlington Northern and Santa Fe Railway Company Limited to determine whether an unused piece of trackage, designated as the Burrard Inlet Barge Dock Spur in the City of Vancouver, constituted a yard track, siding, spur, or other track auxiliary to a railway line under subsection 140(2) of the Act. A decision on this matter is expected in 2005.

The Agency received notices of discontinuance for the following CPR subdivisions in Saskatchewan: Burstall Subdivision between mile 27.0 (near Burstall) and mile 70.2 (Fox Valley) and between mile



0.2 and mile 81.7 (Ingebright Lake); Arcola subdivision between mile 61.32 (near Redvers) and mile 87.0 (near Carlyle). CN, for its part, did not discontinue any lines during the year.

No railway lines were transferred in 2004.

## Western Grain Revenue Caps and Revenue

---

Under sections 150 and 151 of the *Canada Transportation Act*, the Agency must determine the maximum revenue entitlement (or revenue cap) and actual revenue for a prescribed railway company (currently CN and CPR), for the movement of Western grain for each crop year. The determinations must be made by December 31 following the crop year, which ends on July 31. If the railway company revenue exceeds its revenue cap, it must pay the excess amount plus a penalty to the Western Grain Research Foundation, for research in the industry.

On December 30, 2004, the Agency ruled that CN's revenues for the movement of Western grain did not exceed its revenue cap and that CPR's revenues did exceed its revenue cap for the crop year 2003-2004. CN's grain revenue of \$320,783,912 was \$1,190,454 below its revenue cap of \$321,974,366, while CPR's Western grain revenue of \$309,918,659 was \$321,912 above its revenue cap of \$309,596,747. One Member of the three-Member panel dissented on one element of CPR's revenue

determination; however, she did agree with the other two panel Members that CPR had exceeded its revenue cap for 2003-2004.

2003-2004 was the Agency's fourth year for revenue cap determinations, and marked the first time a railway had exceeded the maximum revenue entitlement.

In April 2004, the Agency had announced a year-over-year decrease of 0.9 per cent in the Volume-Related Composite Price Index for the movement of Western grain for crop year 2004-2005. The index is an inflation factor to reflect CN's and CPR's price changes for railway labour, fuel, material and capital inputs. It is used with other inputs (volume and length of haul) to calculate the Western grain revenue caps.

## Grain Transportation Issues

---

In 2004, Agency staff continued to assist Transport Canada in assessing the potential impact of the disposal of the Government of Canada's grain hopper car fleet on the grain revenue cap.

In April, Agency staff responded formally to a specific request by Transport Canada regarding the maintenance of the hopper cars. The department had asked for an estimate of the maintenance cost per car that would be embedded in the combined CN and CPR revenue caps for crop year

2003-04. The report prepared by Agency staff indicated an amount of \$4,329 per car. Transport Canada publicly released the report's executive summary as part of the department's due diligence process in considering options for the disposal of the Government of Canada's hopper car fleet.

In late fall, the department made a further request to the Agency for a determination of the actual maintenance cost-per-car incurred by the railways who use the Government of Canada's hopper cars. This determination is expected in early 2005.

In 2004, the Agency continued to assist Government of Canada departments in responding to the United States Trade Representative's petition to the World Trade Organization (WTO), under Article XXII of the *General Agreement on Tariffs*

and Trade, 1994, on the export of wheat by the Canadian Wheat Board (CWB) and Canada's treatment of imported grain. Agency staff provided advice and analysis concerning the revenue cap regime as part of the Canadian team in defence of the country's transportation and handling policies affecting the Western grain industry. The WTO ruling was made public in April 2004. With respect to the U.S. Trade Representative's allegations regarding the revenue cap policy, the WTO found that the revenue cap regime provides less favourable treatment to U.S.-grown grain imported into Canada as the policy is only applicable to grain grown or processed in Canada west of Thunder Bay.

## Cost of Capital

In early 2004, the Agency approved separate cost of capital rates for CN and CPR. The annual rates are used to develop the volume-related price index which, in turn, is used to determine the railway revenue cap for the movement of Western grain. The Agency also determines rates for cost of capital for other railway costing requirements, including the development of interswitching costs and rates.

The cost of capital rates for CN and CPR, which will be used in calculating their respective revenue caps for crop year 2004-05, are 8.79 per cent and 8.50 per cent respectively. The cost of capital is the return expected and required from an investment in a firm's debt or equity.



© Digital Vision

The Act and applicable regulations recognize it as an established economic cost of railway operations. The cost of capital includes the costs of financing the acquisition of capital assets – namely, interest on debt and return on equity. The cost of debt is equal to the interest on related bonds. Measuring cost of equity, or the return that shareholders expect, involves an analysis of various financial models, risk assessment and other technical relationships.

In September 2003, the Agency began talks with CN, CPR and other interested parties on recurring issues raised by the railways regarding the Agency's estimate of cost of common equity rates. The main issues under review were the appropriateness of financial models to be used in estimating the cost of common equity and the source of relevant data as required inputs to the various models.

The Agency issued its decision in February 2004, stating that it would continue to assess the three market-driven models ascribed in previous decisions in its cost of equity appraisals. Regarding elements of the Capital Asset Pricing Model, the Agency will continue to assess short- and long-term bond rates during the month of January and monitor such rates for their reasonableness to determine risk-free rates. When calculating beta values, the Agency will consider a period of five years (when possible) of monthly or weekly data obtained from the Standard & Poors / Toronto

Stock Exchange Composite Index, and the Agency will continue to assess the market risk premium on a continuing basis, by use of a time period that has sufficient length to incorporate many business cycles, periods of low and high performance, periods of volatility and stability, as well as to reflect the impact of unusual events and significant changes in world events. The Agency will continue to assess Canadian data for its cost of equity estimations.

## Net Salvage Value Determinations

---

Section 143 of the *Canada Transportation Act* requires railway companies to advertise the availability of railway lines for continued operation before discontinuing them. Parties are free to negotiate an acceptable sale price. However, any party to the negotiation can ask the Agency to set the net salvage value of the line for continued operation. The requesting party must reimburse the Agency for its costs in handling the application. If the railway does not transfer the line after advertising it, it must offer to transfer the line to the federal, provincial, municipal or district government for not more than net salvage value of the line. Either the railway or government may ask the Agency to determine the net salvage value, at no cost. Governments may use the line for any purpose after taking possession. The Agency received no requests for net salvage value determinations in 2004.



## Regulatory Railway Costing

---

The Agency maintains a railway costing model to estimate the railway operating costs for CN and CPR. The costing model is based on railway-submitted costing data, which are reviewed and approved by the Agency. The model is used in a variety of applications, such as adjudicating rail service and rate disputes; in setting interswitching rates under the *Railway Interswitching Regulations*; in determining overhead used for charges in the construction and the maintenance of railway crossing protection at railway crossings; and, in estimating the impact of possible changes in transportation policy as well as other related regulatory activities.

As part of the process of setting interswitching rates, the Agency makes visits to railway yards to review interswitching operations. Each year, the Agency visits different yards to ensure that the rates reflect the cost of interswitching traffic at all locations across Canada. In 2004, the Agency visited four rail yards in Ontario – Sault Ste. Marie, Sudbury, Thunder Bay and Toronto.

The Agency's assistance was requested by an arbitrator during a final offer arbitration proceeding to review the railway's cost of moving automobiles (both trucks and cars) from Vancouver to Toronto and to Montreal. The Agency's findings were provided to the arbitrator.

## Historical Price Indices

---

The Agency develops indices to measure changes in prices of labour, fuel and material for CN and CPR. The Agency uses these prices to establish the maximum revenue cap for Western grain movement by CN and CPR. The indices, updated annually, are also used to develop railway costs when using more than one year of data.

## Mediation

---

With four cases in progress at the beginning of the year and 15 new requests for mediation received during the course of the year, the Agency handled a total of 19 mediation cases regarding rail disputes in 2004. Three cases were resolved through mediation sessions. In seven cases the respondent was unwilling to mediate and nine cases were pending at year end.

The Agency's rail mediation initiative experienced some 'firsts' in 2004. A successfully mediated resolution to a level of service dispute between a shippers' group and a major carrier occurred, and the first request for mediation initiated by a major carrier was received. Telephone mediation was also used during the year, to the satisfaction of all parties who had requested its use.

In addition to ongoing outreach activities the Agency took part in productive discussions with stakeholders involved in specific conflicts for which it was thought

the Agency's mediation process could be useful. Mediation sessions resulting from these discussions are scheduled and expected to take place early in 2005. It is hoped, as a result of these sessions, that resolutions will develop both for the individual disputes, as well as for systemic sources of chronic conflict.

## Communicating with Canadians

---

In its continued commitment to inform and consult the railway industry and its users, the Agency carried out a wide variety of communication activities in 2004. Its primary focus was a communications strategy to inform interested parties of the Agency's mandate and potential impacts of the acquisition of BC Rail by the Canadian National Railway Company in British Columbia.

The Agency Chairman and senior staff conducted meetings with provincial and municipal officials, shippers and their associations, and other railway industry delegates as well as news media representatives to explain the consequences of the provincial railway coming under federal jurisdiction, specifically the *Canada Transportation Act*. Meetings took place in a variety of locations including Victoria, Vancouver, Prince George and Dawson Creek. The Agency also produced a one-page brochure highlighting the Agency's functions and created a dedicated Web sub-site for further information.

In 2004, the Agency responded to more than 376 inquiries and requests for information from various parties in the rail industry. Most of these queries were related to the existing provisions of the Act, namely, the competitive access provisions, such as level of service, interswitching and final offer arbitration, railway crossing agreements and disputes, certificates of fitness, transfer and discontinuance and the Western grain revenue cap.

Inquiries also came from grain shippers and from producers who load their own grain into railway cars. Their questions related to car supply, car maintenance and various aspects of railway service.

As mentioned in the Agency's 2003 Annual Report, the Agency was approached by the Canadian Grain Commission (CGC) regarding the provisions of the Act in relation to grain producers loading producer cars. In 2004, Agency staff was part of an advisory committee that assisted in the preparation of a *Best Practices Guide for Producer Car Loading*. The Guide was finalized in 2004 and should be released in 2005.

In December 2004, the Chairman, several Members and staff travelled to Winnipeg and Saskatoon to meet first-hand with CGC, CWB, West Central Road & Rail and N.M. Paterson and Sons Ltd. officials to learn more about transportation issues facing grain producers.

Formal consultations with respect to the Revenue Cap Inflation Index were held in 2004 with numerous organizations in Western Canada, including provincial governments, produce groups such as the Keystone Agricultural Producers and the Saskatchewan Pulse Growers, various pool grain and terminal operators and the CWB. There were also formal consultations regarding maintenance rates and charges for railway work at road/rail crossings for non-Class I railways and for railway noise and proximity issues. The Agency is participating in the joint Railway Association of Canada/ Federation of Canadian Municipalities venture to produce a framework to resolve noise and other proximity issues.

*A new Guide on Railway Charges for Crossing Maintenance and Construction* became effective in January 2004. It is available in print form or can be downloaded from the Agency's Web site.

The Agency continued to carry on information exchanges in 2004 with railway carriers and shippers' organizations, including the Railway Association of Canada (RAC) and the American Association of Railroads, the Canadian Fertilizer Institute, the Farmer Rail Car Coalition, the Western Transportation Advisory Council (WESTAC), the Canadian Industrial Transportation Association, the Coal Association of Canada, the Forest Products Association of Canada and various Vancouver port

operators. Among the major activities was a Vancouver-to-Calgary rail trip organized by RAC that allowed the Chairman and several Agency Members to exchange with representatives from the railways and some of their most important clients.

The Agency also met with its American counterparts in the Surface Transportation Board, the National Industrial Transportation League and the Federal Railroad Administration, and conferred with the Canadian Ambassador and staff in Washington, DC. The Agency provided information about its mandate and responsibilities, and explained current legislative and regulatory provisions for transportation services in Canada.

A number of formal presentations were made to a variety of audiences including the Northwest Corridor Development Association, the American Railway Development Association, the Canadian Conference on Coal and visiting railway delegations from China and Africa. Presentations were also received from CN, CPR and the CWB.

The Agency hosted its annual forum for members of the RAC meet Agency staff and representatives of other Government of Canada departments and agencies.

The Agency participated in seven municipal trade shows in Alberta, Saskatchewan, Manitoba, Ontario and Québec.



## CASES BEFORE THE COURTS

---

### *Federal Court of Appeal - Cases Pending in 2004*

#### **Canadian National Railway Company v. Regional Municipality of York and the Canadian Transportation Agency**

Court File No. A-63-04

Appeal of Agency Decision No. 517-R-2003, dated September 10, 2003, regarding an application for a determination of the apportionment of costs for the reconstruction of an at-grade road crossing in the town of Richmond Hill, in the regional municipality of York, Ontario. On December 7, 2004, the Federal Court of Appeal dismissed the appeal with costs.

#### **Canadian Pacific Railway Company v. Canadian Transportation Agency and Elk Valley Coal Corporation**

Court File No. A-546-04

Application for a judicial review, seeking a writ of prohibition to prevent the Agency from referring the submission of the Elk Valley Coal Corporation to arbitration for final offer arbitration of rates to be charged by Canadian Pacific Railway for movement of coal by rail. A preliminary request for an interim injunction was denied by the Federal Court of Appeal; the case will now be heard on its merits and ruled upon during 2005.

#### **Canadian Pacific Railway Company v. Canadian Transportation Agency, Earl T. Mufford and Roy H. Mufford**

Court File No. 04-A-43

Application for leave to appeal Agency Decision No. 485-R-2004, dated September 14, 2004, relating to an application by Earl T. Mufford and Roy H. Mufford under Section 102 of the *Canada Transportation Act* for a private crossing across and over the Canadian Pacific Railway Company's right of way on the Page Subdivision, in the township of Langley, in British Columbia.

### *Petitions to the Governor-in-Council - Cases Pending in 2004*

#### **Village of Stenen v. Canadian Transportation Agency**

Petition to the Governor-in-Council regarding Agency Decision No. 103-R-2000, dated February 15, 2000, which dismissed the complaint of the Mayor of Stenen, Saskatchewan, against the Canadian National Railway Company for removing a siding.

# CANADA'S FEDERAL RAILWAY COMPANIES AS OF DECEMBER 31, 2004

Algoma Central Railway Inc.  
Arnaud Railway Company  
Burlington Northern and Santa Fe Railway Company, The (Burlington Northern (Manitoba) Ltd.  
and Burlington Northern and Santa Fe Manitoba, Inc.)  
Canadian National Railway Company  
Canadian Pacific Railway Company  
Corporation of the City of Ottawa carrying on business as Capital Railway  
Chemin de fer de la Matapédia et du Golfe Inc.  
CSX Transportation Inc. (Lake Erie and Detroit River Railway Company Limited)  
Eastern Maine Railway Company  
Essex Terminal Railway Company  
Ferroequus Railway Company Limited  
Goderich-Exeter Railway Company Limited  
Hudson Bay Railway Company  
International Bridge and Terminal Company, The  
Kelowna Pacific Railway Ltd.  
Kettle Falls International Railway Company  
Maine Central Railroad Company and Springfield Terminal Railway Company  
Minnesota, Dakota & Western Railway Company  
Montreal, Maine & Atlantic Railway Ltd. and the Montreal, Maine & Atlantic Canada Co.  
National Railroad Passenger Corporation (Amtrak)  
Nipissing Central Railway Company  
Norfolk Southern Railway Company  
Okanagan Valley Railway Company  
Ottawa Central Railway Inc.  
Pacific and Arctic Railway and Navigation Company/British Columbia Yukon Railway Company/British Yukon Railway  
Company Limited carrying on business as or proposing to carry on business as White Pass & Yukon Route  
Prairie Alliance for the Future Inc.  
Quebec North Shore & Labrador Railway Company  
RaiLink Canada Ltd.  
St. Lawrence & Atlantic Railroad (Québec) Inc.  
Sault Ste. Marie Bridge Company  
Sydney Coal Railway Inc.  
Toronto Terminals Railway Company Limited, The  
Union Pacific Railroad Company  
VIA Rail Canada Inc.  
Wabush Lake Railway Company, Limited

# MARINE TRANSPORTATION

---

## CHAPTER 3



© Digital Vision



THE CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY EXERCISES ITS MARINE MANDATE UNDER THE *COASTING TRADE ACT*, THE *CANADA MARINE ACT*, THE *PILOTAGE ACT* AND THE *SHIPPING CONFERENCES EXEMPTION ACT, 1987*. IN RESPONSE TO APPLICATIONS TO USE FOREIGN VESSELS IN CANADIAN WATERS, THE AGENCY MAKES RECOMMENDATIONS TO THE MINISTER OF NATIONAL REVENUE ON WHETHER SUITABLE CANADIAN VESSELS ARE AVAILABLE TO PERFORM THE ACTIVITY DESCRIBED IN THE APPLICATION.

WHEN THE ACTIVITY ENTAILS THE CARRIAGE OF PASSENGERS BY SHIP, THE AGENCY MUST DETERMINE THAT AN IDENTICAL OR SIMILAR ADEQUATE MARINE SERVICE IS NOT AVAILABLE. THE AGENCY ALSO HAS THE POWER TO DETERMINE, IN RESPONSE TO A COMPLAINT, WHETHER TARIFFS, TOLLS AND FEES ESTABLISHED BY A PORT AUTHORITY, THE ST. LAWRENCE SEAWAY DEVELOPMENT CORPORATION, THE FEDERAL BRIDGE CORPORATION AND PILOTAGE AUTHORITIES ARE UNJUST, UNREASONABLE, DISCRIMINATORY OR PREJUDICIAL TO THE PUBLIC INTEREST. FINALLY, THE AGENCY ADMINISTERS THE *SHIPPING CONFERENCES EXEMPTION ACT* AND EXAMINES COMPLAINTS OF UNREASONABLE INCREASES IN TRANSPORTATION COST OR UNREASONABLE REDUCTIONS IN SERVICE.

---

## MARINE TRANSPORTATION

---

The Canadian Transportation Agency is committed to ensuring the fair and efficient conduct of certain commercial marine activities in Canadian waters.

To that end, the Agency introduced some innovations in 2004 to improve the handling of coasting trade applications, including an electronic processing system and a fast-track procedure for applications involving time-sensitive unforeseen circumstances.

The Agency received the first complaint under the *Shipping Conferences Exemption Act*, carried out a pilotage tariff investigation in response to an objection, and provided assistance to other government departments on marine matters.

## Coasting Trade Act

---

The *Coasting Trade Act* safeguards the interests of owners and operators of Canadian registered vessels, while offering the flexibility to allow access to the specialized vessels available in the

international fleet when there is no suitable Canadian vessel available to carry out a commercial activity in Canadian waters.

Pursuant to the *Coasting Trade Act*, the Minister of National Revenue will issue a licence for a foreign vessel to work in Canadian waters only if certain conditions are met and if the Agency has determined that there is no suitable Canadian ship or non-duty paid ship available to provide the service or perform the activity described in the application. If the activity entails the carriage of passengers, the Agency also must make a determination as to whether an adequate identical or similar marine service is available from an operator of Canadian vessels.

In 2004, the Agency received 136 applications. Of these, 131 were approved, two were denied, and three were withdrawn.

The new Coasting Trade Guidelines were in place for the first full year during 2004. The Guidelines are available in the Marine section of the Agency's Web site. They include information on how to complete coasting trade applications, and how operators and owners of Canadian vessels can file an objection. Information is also available about time frame requirements, the importance of providing adequate information to substantiate a position, and of the suitability, availability and identical or similar adequate marine service

elements that the Agency will consider, when applicable.

During the 2003 consultations that led to the implementation of the new Guidelines, a major concern expressed by the industry was the sensitive timing requirements sometimes provoked by unforeseen circumstances. Consequently, the Agency implemented shorter time frames for dealing with these applications in 2004. A total of 64 such applications were received. Of those, 36 were for large tankers to move crude oil on the East Coast. The 28 others were for smaller tankers to move petroleum products in Ontario and Québec, and a majority of those were dealt with in an urgent manner. The new procedure seems to meet the needs of the industry and leads to the issuance of a decision in one to four working days, depending on the type of application. This new process was developed in response to requests for a quick turnaround time (i.e., four working days on average) that would allow the industry to meet its scheduled loading windows.

During the 2004 season, the Agency received 11 applications for foreign seismic research and survey vessels to carry out activities on the East Coast of Canada. One application was denied, another was withdrawn by the applicant as the contract was awarded to someone else, and nine others were approved.

The processing of coasting trade applications within the Agency was modified during 2004 with the conversion to an electronic system for communicating with the industry. The receipt of the application and supporting material, the production of the notice and the mailing list of parties are now all handled and sent electronically to a company providing a fax broadcast service.

Late in 2003, the Agency had received an application to use a foreign drilling ship for exploratory drilling off the coast of Nova Scotia. Ocean Rig ASA filed an objection, offering the *Eirik Raude*, a semi-submersible drilling rig that was in the process of being registered in Canada. A preliminary motion was filed by the applicant requesting that the Agency dismiss the objection on the basis that the *Eirik Raude* was not a Canadian ship within the meaning of the *Coasting Trade Act*, and that the Agency's jurisdiction does not extend to determining whether a foreign vessel is suitable and available or whether it may become a Canadian ship at some date in the future. The Agency dismissed the motion in 2004, stating that the task of the Agency is not to determine whether a ship offered is Canadian, available and suitable at the time of the application for a coasting trade licence, but rather whether such a vessel meets the above requirements at the time the activity is to be performed. However, based on the evidence filed during the pleadings,

the Agency was unable to conclude that the *Eirik Raude* would be Canadian at the date of the activity described in the application. Accordingly, the Agency determined that there was no suitable Canadian vessel available.

## Pilotage Act

---

According to the *Pilotage Act*, a qualified Canadian marine pilot must be on board most ships to navigate into or out of major Canadian ports and along some Canadian waterways designated as compulsory for pilotage. Four pilotage authorities (Atlantic, Laurentian, Great Lakes and Pacific) are responsible for providing pilotage services in their respective regions and they set tariffs for these services. Any proposed change or increase in a tariff must be published in Part I of the *Canada Gazette*. Objections to tariff proposals must be filed with the Agency within 30 days of its publication date. Once an objection has been filed, the Agency must carry out an investigation of the proposed tariff and after examining operational, financial and commercial considerations, the Agency must determine if the tariff is in the public interest.

On July 31, 2004, the Laurentian Pilotage Authority published a proposed tariff increase of 4 per cent. Objections to the tariff proposal were filed: one jointly by the Canadian Shipowners Association and the Chamber of Maritime Commerce; and



the second by the Shipping Federation of Canada. An intervention in support of the tariff proposal was filed by the Corporation des pilotes du Saint-Laurent Central. The Agency conducted an investigation of the tariff proposal and issued Decision No. 709-W-2004 on December 29, 2004. The Agency determined that the 4 per cent tariff increase was not prejudicial to the public interest but that a new docking fee to be charged by the Laurentian Pilotage Authority at the St. Lambert Lock near Montréal was prejudicial to the public interest and could not be implemented. One Panel Member dissented and recommended that the proposed tariff increase of 4 percent be reduced by the portion representing productivity payments to the District 1 pilot corporation as, in the Member's view, such payments were prejudicial to the public interest.

The Atlantic Pilotage Authority published a tariff amendment on September 25, 2004, for tariff increases varying between 5 and 8 per cent for five ports. No objections were filed against the tariff proposal.

The Great Lakes Pilotage Authority published a tariff on April 10, 2004, for a 7 per cent increase applicable to all areas. On May 10, 2004, the Hamilton Port Authority filed a letter stating that it objected to the tariff proposal and that it intended to file reasons for its objection. The Agency ruled that the submission was not an objec-

tion in accordance with the *Pilotage Act*, which requires that an objection must include the reasons for the objection, so there was no requirement for the Agency to conduct an investigation.

The Pacific Pilotage Authority published a tariff amendment on August 21, 2004, for an average tariff increase of 3.5 per cent. No objections were filed with the Agency against this tariff proposal.

## Canada Marine Act

---

The *Canada Marine Act* governs the independent Canadian port authorities at 19 major ports across the country, the St. Lawrence Seaway and other public port facilities managed by the Government of Canada.

The port authorities manage port operations, which include shipping, navigation, transportation of passengers and goods, handling and storage of goods, as well as the federal property where the port is situated. They also set fees for the use of port facilities and various transportation services. Objections to the port fees may be filed with the Agency. No complaints were filed in 2004.

The St. Lawrence Seaway Management Corporation is responsible for managing the Seaway and establishes the fees for the use of Seaway property and services. All tariffs of fees must be filed with the

Agency. Complaints about fees also can be filed with the Agency. In 2004, the Agency received no complaints.

The Federal Bridge Corporation manages several major bridges and transportation facilities that cross the Seaway. The Seaway International Bridge Corporation and the Jacques-Cartier and Champlain Bridges Corporation, both subsidiaries of the Federal Bridge Corporation, set fees to cover the cost of managing, maintaining and operating the bridges. These two corporations must file their tariffs with the Agency and the tariffs are subject to investigation upon complaint. No complaints were filed in 2004.

## Shipping Conferences Exemption Act, 1987

---

The Agency administers the *Shipping Conferences Exemption Act, 1987*, which exempts shipping conferences, or cartels of shipping lines, from the *Competition Act* and allows them to set common tariffs and conditions of carriage, if they comply with the provisions of the Act and file specific documents such as conference agreements, service contracts, notices of tariff increases and surcharges with the Agency.

Under the Act, a complaint may be filed with the Agency if a person believes that a conference agreement or an action by a member line reduces competition and

results in an unreasonable increase in price or a reduction in service. On October 25, 2004, the first complaint ever lodged under this provision was filed by Pangea Logistics Inc. of Vancouver, on behalf of its client NorskeCanada, against the Canadian Pacific/Latin America Freight Association, alleging unreasonable increases in the cost of shipping paper products to Latin American destinations and unreasonable reductions in service to these destinations. Compania Chilena de Navegacion Inter-oceanica S.A., Hamburg-Sudamerikanische Dampfschiffahrtsgesellschaft and Maruba s.c.a. Empresa de Navegacion Maritima S.A. are the member lines of the Association. The Agency began an investigation of the complaint and it will be completed in 2005.

## Communicating with Canadians

---

The Agency maintains frequent contact with the marine industry through consultations and presentations outlining its marine mandate, and by attending marine conferences, functions and workshops. The Agency regularly attends meetings hosted by the Association of Canadian Port Authorities and semi-annual meetings of the Canadian Marine Advisory Council.

The Agency also has regular contact with the Shipping Federation of Canada, the Canadian Shipowners Association, the Chamber of Maritime Commerce, the

Chamber of Shipping of British Columbia, St. Lawrence Ship Operators Association, the four pilotage authorities and organizations representing pilots.

## Assistance to Other Government Departments Canadian Coast Guard

---

In March 2004, the Agency accepted a request from the Minister of Fisheries and Oceans to provide assistance in resolving a dispute between a Canadian shipping company, Transport Nanuk Inc., and the Canadian Coast Guard over the application of marine services fees. The Agency was to report to the Minister within 90 days. The Agency requested submissions from each party, examined the arguments presented as well as the

schedule of marine services fees and presented a recommendation to the Minister in June 2004.

## CASES BEFORE THE COURTS

---

### *Federal Court Trial Division - Cases Pending in 2004*

#### **Westshore Terminals Ltd. v. Attorney General of Canada et al.**

Court File No. T-1103-00

Application for judicial review of Order-in-Council P.C. 2000-889, dated June 9, 2000, which rescinded Agency Decision Nos. 73-W-2000, dated February 4, 2000, and LET-W-98-2000, dated April 7, 2000. The hearing has been adjourned.



© Digital Vision





# AIR TRANSPORTATION

---

## CHAPTER 4



© Digital Vision

THE AGENCY ISSUES LICENCES AND CHARTER PERMITS TO PUBLICLY-AVAILABLE CANADIAN AND FOREIGN AIR CARRIERS AND ENFORCES LICENSING REQUIREMENTS. IT HELPS NEGOTIATE AND IMPLEMENT INTERNATIONAL AIR AGREEMENTS AND ADMINISTERS INTERNATIONAL AIR TARIFFS. THE AGENCY ALSO HELPS TO PROTECT THE INTERESTS OF THE TRAVELLING PUBLIC, SHIPPERS AND CANADIAN AIR CARRIERS BY ENSURING THAT CARRIERS ABIDE BY THE TERMS AND CONDITIONS OF CARRIAGE, FARES, RATES AND CHARGES SET OUT IN THEIR PUBLISHED TARIFFS; THAT PROPOSED FARES, RATES, CHARGES AND TERMS AND CONDITIONS OF CARRIAGE ARE CLEAR, JUST AND REASONABLE AND NOT UNDULY DISCRIMINATORY; AND THAT THEY ARE CONSISTENT WITH CANADIAN LEGISLATION AND REGULATIONS, AND WITH THE RELEVANT BILATERAL AGREEMENTS.

THE AGENCY ALSO HANDLES COMPLAINTS RELATED TO AIR FARES ON NON-COMPETITIVE DOMESTIC ROUTES. THROUGH THE OFFICE OF THE AIR TRAVEL COMPLAINTS COMMISSIONER, IT ATTEMPTS TO INFORMALLY RESOLVE CONSUMER COMPLAINTS RELATED TO AIR TRAVEL. WHERE THIS IS NOT POSSIBLE AND WHERE THE COMPLAINT RELATES TO A POSSIBLE FAILURE TO APPLY A CARRIER'S TARIFF, THE AGENCY MAY ADDRESS THE ISSUE THROUGH ITS FORMAL COMPLAINT ADJUDICATION PROCESS.

---

## AIR TRANSPORTATION

---

The Canadian air travel industry began a slow economic recovery in 2004, finally starting to shake off the anxiety that had plagued air transportation since September 11, 2001, followed by the outbreak of SARS in 2003 and the continuing conflict in Iraq. Although rising fuel prices, insurance rates and other associated costs continued to exert financial pressures on air carriers, passenger travel was on the rebound.

Throughout the year, the level of domestic competition continued to escalate between the key players, that is, Air Canada, WestJet, Jetsgo and Canjet, as carriers expanded their routes and offered discounts and other travel incentives.

Air Canada, the country's largest air carrier, which had been under court protection from its creditors since April 1, 2003, emerged under a new restructured holding company, ACE Aviation Holdings, on September 30, 2004.



An important issue that the Agency addressed during the year was the restructuring of Air Canada, in terms of evaluating the Canadian ownership and control requirements of the new entity, issuing modified licences and reactivating complaints that had been put on hold while a court-imposed Stay Order was in effect.

## Air Canada and the Companies' Creditors Arrangement Act

---

On April 1, 2003, Air Canada and certain of its affiliates, including Jazz and Zip, were granted protection from their creditors under the *Companies' Creditors Arrangement Act* by way of a Stay Order issued by the Ontario Superior Court of Justice staying all proceedings involving Air Canada and its affiliates. That Order, initially in effect until June 30, 2003, was later extended on many occasions. It removed Air Canada, Jazz and Zip from regulatory oversight until the company restructured and emerged from creditor protection on September 30, 2004. As long as the Stay Order remained in effect, the Agency and the Air Travel Complaints Commissioner's Office were able to carry out only limited investigations of complaints concerning Air Canada and its affiliates.

Under the court-approved terms of Air Canada's emergence from creditor protection, all claims of a financial nature

arising out of incidents that occurred before April 1, 2003, were extinguished. As a result, 89 air travel complaint files were closed by a letter advising the complainants why their complaints were not being pursued. In addition, the Agency issued one decision in which it was unable to order corrective action by Air Canada. Complaints against Air Canada resulting from incidents that arose after April 1, 2003, are being pursued in the normal manner.

On December 23 and 30, 2004, Air Canada filed submissions with the Agency regarding certain complaints, setting out its position that claimants who have filed applications regarding an incident that occurred on or before April 1, 2003, are deemed to have forever released all claims, causes of action, and liabilities against Air Canada, Jazz or Zip and, as such, the applications should be closed and not allowed to be pursued. The Agency disagrees with Air Canada and, at year end, it was assessing this submission.

## Air Travel Complaints Commissioner's Office

---

The Air Travel Complaints Commissioner's program was introduced in July 2000 to protect the interests of the travelling public. Under the program, written air travel complaints that have not been resolved by an air carrier to the satisfaction of the consumer are reviewed and attempts are made to resolve them in an informal manner.

**REFUND SOUGHT FOR STOLEN TICKET** — During a visit to Taiwan in January 2002, a traveller's return airline tickets for travel - on China Airlines from Taiwan to Vancouver and on Air Canada from Vancouver to Ottawa - were stolen. China Airlines charged the traveller \$50 and put him on a flight to San Francisco without reissuing him a ticket. In San Francisco, the traveller was obliged to purchase a new Air Canada ticket for the flight back to Ottawa.

The traveller asked his travel agent to complete a "Lost Ticket" form and submit it to the airlines to recover the cost of the replacement Air Canada ticket. However, the travel agent died before the claim was filed, and the documentation was misplaced. Having failed to obtain a refund on his own, the traveller filed a formal complaint with the Air Travel Complaints Commissioner's Office, which advised China Airlines that it had failed to respect the terms and conditions of carriage in its tariff. Subsequently, a cheque for \$1,929.50 was issued to the traveller.

Complaints that are received which have not previously been brought to the air carrier's attention are referred to as Level I complaints. Level II complaints are those in which the complainant has dealt with the carrier, but remains unsatisfied by the resolution offered.

In 2004, the Commissioner's Office received 1,105 complaints which raised 2,443 issues. In most cases, these complaints were resolved one way or another using an informal complaint resolution process. However, in 11 cases, the Commissioner's Office was unable to effect what it considered to be a reasonable resolution to a complaint. These complaints were transferred to the Agency for resolution through its formal quasi-judicial process.

On September 30, 2004, the appointment of Liette Lacroix Kenniff as Canada's second Air Travel Complaints Commissioner expired. At year end, a replacement had not been announced by the Minister of Transport. Although temporary funding was made available from Transport Canada for the first five years of the program, including for 2005-2006, funding had still not been secured for future years. Agency resources have been allocated to this program. However, given the Agency's limited financial resources and the legislative requirement to deliver on other mandates, permanent funding is essential for the Agency to continue to provide this consumer protection service to Canadians.

The Air Travel Complaints Commissioner provides a semi-annual report to the

Governor-in-Council, through the Minister of Transport, outlining the number and nature of complaints received, the manner in which the Commissioner dealt with them, the carriers involved and any systemic problems detected. The latest report issued by the Commissioner was on October 27, 2004. Another report was issued earlier in the year, on May 12, 2004. All reports are available on the Agency's Web site at: [www.cta.gc.ca](http://www.cta.gc.ca).

The following is a breakdown of complaints received in 2004, involving the five most frequently named Canadian carriers and complaints involving foreign carriers.

### Carriers Involved in Complaints Received in 2004

	Total	%
Air Canada*	484	43.8
Jetsgo	159	14.4
Skyservice	110	10.0
Air Transat	78	7.1
WestJet	12	1.1
Other Canadian airlines	56	5.1
Foreign airlines	206	18.6
<b>Total**</b>	<b>1,105</b>	<b>100</b>

\* Air Canada includes its affiliates.

\*\* Concerning workload, 297 of the 1,105 complaints originally dealt with as Level I subsequently had to be dealt with again as Level II. Though not reported separately by the Agency's database, this represents 1,402 complaints, a 10 per cent increase in workload over 2003.

### Most Common Types of Complaint Issues Received in 2004

	Jan.-Jun.	Jul.-Dec.	Total	%
Quality of service	518	414	932	38.1
Flight disruptions	253	174	427	17.5
Baggage	186	142	328	13.4
Ticketing	105	113	218	9.0
Frequent Flyer Program	31	108	139	5.7
Other	209	190	399	16.3
<b>Total</b>	<b>1,302</b>	<b>1,141</b>	<b>2,443</b>	<b>100.0</b>

### Tariffs

Air carriers operating a publicly available air service in Canada are required to publish a tariff, setting out their terms and conditions of carriage, fares, rates and charges. These tariffs must be made available to the public on request. Air carriers operating international services to and from Canada must file their tariffs with the Agency. Two exceptions are carriers operating between Canada and the United States, and between Canada and Germany, which are required to file only their general terms and conditions of carriage. Upon application, the Agency may also grant exemptions from the filing requirement for international charter rates.

Agency staff reviews international tariffs and amendments to ensure they are



consistent with Canadian law and the applicable bilateral agreements. In 2004, the Agency received 17,593 tariff submissions from airlines proposing to amend or add fares, rates, or terms and conditions of travel to their international tariffs on statutory notice. In addition, the Agency received 7,560 special requests to amend tariffs on other than statutory notice. Ninety-five per cent of the tariff submissions were received and processed electronically, thus accelerating the filing process and giving airlines increased flexibility.

In 2004, Agency staff responded to 62 inquiries; successfully resolved four inter-carrier disputes; referred 27 tariff applications to Agency Members for a formal decision; and completed 11 investigations, three relating to allegations that a carrier had failed to respect its tariff and eight regarding allegations that a carrier's tariff was unjust or unreasonable.

Some of the key tariff decisions in 2004 were: the determination that a carrier's responsibility for lost baggage did not terminate until the carrier delivers the baggage to the passenger; support for a carrier's right to impose restrictions on the use of discounted airline tickets; and that a carrier cannot establish terms and conditions of carriage that absolve it from any responsibility for difficulties that travellers experience as a result of a decision to advance flight times or when lengthy flight delays are encountered.

## Domestic Baggage Liability Complaints

---

The Agency scheduled a public hearing in September 2004, based on separate complaints filed by three individuals. The hearing was intended to determine if Jetsgo's domestic tariff provision limiting its liability for lost, damaged or delayed baggage to \$250 was reasonable. In each case, the complainant alleged that the settlement offered by Jetsgo was insufficient and that the carrier's maximum liability of \$250 as set out in its domestic tariff was unreasonable. Since the three cases were similar, the Agency decided to combine proceedings.

The Agency's authority to investigate allegations that an air carrier's domestic tariff is unreasonable can only be exercised on the basis of a complaint. In this case, all three complainants withdrew their complaints after Jetsgo negotiated a private settlement with each of them. In the absence of a subsisting complaint, the Agency lost its ability to investigate the issue and the hearing was cancelled.

## Reimbursement for Taxes and Surcharges

---

On August 25, 2003, an air traveller cancelled a ticket he had purchased from Jetsgo for travel on September 13, 2003, between Ottawa and Toronto. The purchase price of the ticket was \$167.02, only \$38 of which was the base fare. The remaining

amount included an airport improvement fee, an air travellers security charge, a Nav Canada charge, a fuel surcharge and a sales tax.

Jetsgo applied a cancellation fee of \$25, and told the traveller that the balance of the value of the cancelled ticket could be applied to future travel. Jetsgo subsequently denied the traveller's request for a refund of the additional charges on the basis that the fare in question was non-refundable. While the traveller acknowledged that the amount he paid for the base fare was non-refundable, he submitted that Jetsgo had wrongfully withheld numerous taxes, fees and security charges that should not have been applied since he had not travelled.

The Agency noted in its decision that Jetsgo's domestic tariff did not refer to "ticket" but rather, stated that the purchased "fare" was non-refundable. Based on the definition of "fare" contained in Jetsgo's tariff, the Agency determined that a "fare" was a more restrictive term than a "ticket" and should not be interpreted as including charges, fees and taxes that

are applied to any purchase. The Agency concluded that, by refusing to refund the non-fare portion of the ticket, Jetsgo had not applied the terms or conditions of carriage in its domestic tariff, which was contrary to the *Air Transportation Regulations* and directed Jetsgo to reim-

burse the traveller \$115.86, representing the difference between the non-fare portion of the ticket and a reimbursement the traveller had earlier received directly from the Canada Revenue Agency for the air travellers security charge.

## Travel Way Ruling Upheld

---

In June 2004, the Federal Court of Appeal upheld an April 2003 Agency decision that ordered KLM and Northwest Airlines to take corrective measures after they had refused to honour tickets bought in October 2002 through Travel Way, a travel agency that allegedly did not remit the funds it had collected to the air carriers.

The Agency had ordered the carriers to transport the ticket holders, at no additional charge, to their original destinations within one year of the date of the Agency's decision or to reimburse the cost of the tickets. The Agency had also ordered the airlines to pay compensation for expenses incurred by people who had been adversely affected by the failure of the carriers to apply the specific provisions of their tariffs.

The Agency investigation into tickets sold by Travel Way for travel on Lufthansa, which had also refused to accept tickets sold by the travel agency and which had been put on hold, was reactivated in 2004 following the court's decision on the KLM/ Northwest Airlines appeal. Lufthansa subsequently indicated that it was prepared

to settle with passengers on the same terms as the Agency's Northwest/KLM decision.

In 2003, Air Canada advised the Agency that it was reviewing its position on its refusal to accept Travel Way tickets. However, Air Canada was placed under court-sanctioned creditor protection on April 1, 2003, and the matter was placed on hold. When the Stay Order was lifted on September 30, 2004, the Agency was prepared to resume its investigation into this matter, but the Ontario Superior Court of Justice imposed a restriction on claims against Air Canada arising from incidents that occurred before April 1, 2003. Where such claims had a financial impact on the company, the court held that they were to be extinguished. Therefore, since all 79 claims against Air Canada regarding Travel Way fell within the scope of the court order, the Agency was unable to pursue its investigation.

## The Montreal Convention - Air Carrier Liability on International Routes

---

The *Montreal Convention*, which entered into force on November 4, 2003, consolidates and modernizes the rules of the previous liability regime, the *Warsaw Convention* of 1929 and its associated documents. By December 31, 2004, the *Montreal Convention* had been ratified by 57 countries, including Canada. Signatories include most of Canada's

important air travel destinations, such as the United States, countries within the European Union and Japan.

In Canada, the *Montreal Convention* is incorporated into domestic law by the *Carriage by Air Act*. It provides for unlimited liability for damages in the case of death or injury to passengers arising out of accidents during international air carriage; it simplifies ticketing requirements; it provides for electronic documentation; and it establishes a new jurisdiction that will allow most passengers to take legal action for damages in their own country, as long as the carrier in question is operating to and from that country.

For lost, damaged or delayed baggage for international travel, the *Montreal Convention* limits an air carrier's liability to approximately \$2,000 per passenger. Under the *Warsaw Convention*, this liability had been limited to \$33 per kilogram of checked baggage. As many carriers are limiting checked baggage weight to between 20 and 30 kilograms, under the *Warsaw Convention*, maximum carrier liability for lost, damaged or delayed baggage would usually have been between \$660 and \$990.

Considerable efforts were made during the course of the year by Agency staff to ensure that carriers amended their tariffs, where applicable, to reflect the terms of the *Montreal Convention*.



## Domestic Airline Pricing

---

Upon complaint, the Agency may conduct an investigation and order certain remedial action against an air carrier if it determines that passenger fares or cargo rates published or offered on non-competitive airline routes within Canada are unreasonable or that the range of fares or rates offered on these routes is inadequate. The Agency had a temporary authority to conduct such investigations on its own motion until July 5, 2004.

As a result of the Air Canada Stay Order and the ensuing termination of the Agency's own motion authority, the Agency was unable to confirm, through its own investigation, the findings reported in 2002 and 2003 by an independent aviation consulting firm that fares published by Air Canada on five non-competitive routes in Western Canada and eight non-competitive routes in Eastern Canada were possibly unreasonable.

Following the emergence of Air Canada from creditor protection on September 30, 2004, the Agency concluded investigations of two pricing complaints against the carrier regarding allegedly unreasonable fares offered on two different non-competitive routes within the country. In both cases, the Agency found that the fare in question was not unreasonable and that the range of fares was not inadequate.

## Surcharges

---

In 2004, the Agency considered 49 applications relating to surcharges for fuel, insurance and security, resulting in 20 related rulings or determinations. As in previous years, the Agency expressed concerns that surcharges limit a consumer's ability to compare advertised air fares, because the advertised price does not usually disclose the true price at the time of purchase. The Agency continued to encourage carriers to incorporate extra charges into their air fares and avoid surcharges. The Agency maintains that surcharges should only be used as a temporary measure to respond to unforeseen and unavoidable increases in carrier costs. The Agency will continue to monitor this situation in 2005.

## Enforcement

---

To ensure compliance with Canadian law, Agency enforcement staff located across the country conduct periodic inspections of Canadian-based licensees and of passenger terminals that fall under the Agency's purview. Staff also investigate allegations that companies and individuals are operating in contravention of the *Canada Transportation Act* and related regulations. Sanctions for non-compliance range from the assessment of an administrative monetary penalty, through cease and desist orders and formal reprimands,

OPERATING WITHOUT VALID AUTHORITY NETS \$20,000 PENALTY — During the summer of 2004, a licensee from Alberta decided to set up and operate a scheduled service in Ontario. This licensee, while not owning any aircraft directly, utilized the aircraft and crews of two specific licensees to provide its service. This new service commenced on May 25, 2004, between Buttonville Airport near Toronto and Ottawa International Airport.

However, this licensee failed to respect the terms of its Canadian aviation document and utilized the aircraft and crew of a carrier that was not approved on its Canadian aviation document, thereby violating the *Canada Transportation Act*. An investigation resulted in an administrative monetary penalty of \$20,000 being paid for this contravention. Due to economic and competitive conditions, this licensee has since ceased all operations in Ontario and returned to Alberta.

up to and including licence suspension or cancellation.

The Administrative Monetary Penalties Program provides for a formal warning for a first offence, giving air carriers an opportunity to take corrective action, except in the case of carriers that fly without a licence, insurance or an appropriate aviation document. A subsequent contravention of the same provision of the Act or regulations is subject to a monetary penalty ranging from \$5,000 to \$25,000.

In 2004, the Agency completed 231 on-site inspections of Canadian-based air carriers and 26 passenger terminal operators. The Agency also conducted 34 investigations of carriers or individuals suspected of

operating illegal air services in Canada, and identified 16 contraventions. The Agency issued eight warnings, one of which was appealed, and six notices of violation to air carriers operating publicly available air services without holding a valid licence or a valid Canadian aviation document in respect of the service operated. Of the 70 informal warnings issued to carriers for minor contraventions, ten were issued after periodic facilities inspections.

## Licensing

---

The Agency licenses Canadian air carriers to transport passengers or cargo within Canada. It also licenses Canadian and foreign applicants to operate scheduled and non-scheduled (charter) international

air services to and from Canada. In 2004, the Agency processed 1,177 air-licensing activities, which included applications for new licences, suspensions, cancellations and reinstatements.

A licence applicant must have adequate liability insurance and must hold a Canadian aviation document issued by Transport Canada. If an applicant proposes to operate commercial air services as a Canadian air carrier, it must prove that it is Canadian-owned and controlled. Also, if a Canadian applicant proposes to use medium-sized or large passenger aircraft, it must meet certain financial requirements.

If the Agency determines that a licensee no longer meets the licensing requirements, the licence will be suspended or cancelled.

The Agency may also suspend or cancel a licence at the request of the licensee (air carriers with seasonal operations to hunting or fishing lodges often make such requests).

Of the 166 applications for new licences received in 2004, 12 were denied, 15 were withdrawn and 139 resulted in a licence being issued. Of those, ten licences were

Air Carriers by Nationality

	Carriers holding Agency licences as of December 31, 2003	Carriers holding Agency licences as of December 31, 2004
Canadian	849	837
U.S.	706	704
Other	114	121

Licence Authorities Held by Nationality

Services	Canadian					United States	Other	Total
	Aircraft type							
	Small	Medium	Large	All cargo	Total			
Domestic	811	18	14	33	876			876
Non-scheduled international	384	16	14	24	438	694	97	1,229
Scheduled international	13	30	92	5	140	48	66	254
Total December 31, 2004*								2,359

\*For comparison, the total on December 31, 2003, was 2,373.



issued to the following four Canadian applicants for the operation of an air service using large aircraft (seating capacity of at least 90 passengers):

- Air Transat: licence for scheduled international service between Canada and Greece.
- Air Canada: licences for scheduled international service between Canada and Vietnam, Canada and Colombia, Canada and the Netherland Antilles, and Canada and Israel.

- Cargojet Airways: domestic, non-scheduled and scheduled international service.
- Zoom Airlines: licence for scheduled international service between Canada and France and the addition of the route Ottawa / Puerto Vallarta, Mexico to its scheduled international licence.

The Agency also granted 16 exemptions to Section 59 of the *Canada Transportation Act*, which prohibits selling services prior to holding a licence.

## Air Licensing Activities

	Completed in 2003	Completed in 2004
Applications for:		
New licences	185	166
Amendment of licences	61	67
Suspensions	200	242
Cancellations	56	67
Reinstatements	55	59
Exemptions/rulings	146	181
Other	6	2
Agency initiated:		
Suspensions	204	231
Cancellations	119	88
Reinstatements	76	74
<b>Total</b>	<b>1,108</b>	<b>1,177</b>

## Charters

An international charter air service is a non-scheduled international service operated under a contractual arrangement between an air carrier and a charterer. Carriers holding a licence for a non-scheduled international service must get an Agency program permit or an authorization to operate charter flights from Canada to a foreign country. For certain types of charter flights, carriers must obtain financial guarantees from charterers to protect consumers' advance payments.

Sometimes, carriers are asked to provide a flight outside the Agency's normal working hours. Because Agency authorization is needed before flight departure, the Agency operates an emergency telephone service. In 2004, the Agency handled 432 emergency situations, 155 of them requiring approval by Agency Members.

The Agency is proposing amendments to the *Air Transportation Regulations* to reflect the *International Passenger Charter Air Services Policy* and the *International All-Cargo Charter Air Services Policy*. These amendments would reduce the number of international charter types from ten to four: passenger resalable charters, passenger non-resalable charters, all-cargo charters and foreign-originating charters. They would also allow foreign carriers to operate charters under the same conditions as Canadian carriers, provided that the foreign carriers' countries treat Canadian carriers in a similar manner. It is expected that the proposed amendments will be published in Part I of the *Canada Gazette* in 2005 and that comments will be solicited.

### Charter Permits Issued

	2003	2004
Passengers non-resalable entity charters*	752	569
Cargo non-resalable entity charters*	324	382
Passengers resalable*	1,180	1,550
United States originating	812	1,138
<b>Total</b>	<b>3,068</b>	<b>3,639</b>

#### Additional statistics

Exemptions granted to the charter regulations	989	1,014
Amendments to charter permits	451	796

\* Canadian and foreign originating

Until the amendments come into effect, the Agency will continue to exempt air carriers from compliance with certain provisions of the existing regulations that conflict with the new policies. In 2004, the Agency granted 11 such exemptions.

### Canadian Ownership and Control

To be considered Canadian owned and controlled, an air carrier must be incorporated in Canada; at least 75 per cent of its voting interests must be owned and controlled by Canadians; and it must be controlled in fact by Canadians.

In 2004, the Agency completed 97 reviews to verify that Canadian applicants proposing to operate or licensees already operating domestic or international air services met Canadian ownership requirements. Seven reviews involved major investigations because the companies had complex ownership structures, or there were non-Canadian minority shareholders or business associates who might have exercised control over the applicant. The Agency denied one application because the applicant failed to establish that it was Canadian.

Regarding the reorganization of Air Canada, the Agency carefully examined information and documentation about the new corporate structure of the company as well as the capital reorganization. In a decision dated September 3, 2004, the Agency determined that it was

satisfied that the new entity, ACE Aviation Holdings, and its subsidiary air carriers would meet the Canadian ownership and control requirements, upon emergence from creditor protection under the *Companies' Creditors Arrangement Act* on September 30, 2004. The Agency issued reasons for its determination on September 29, 2004.

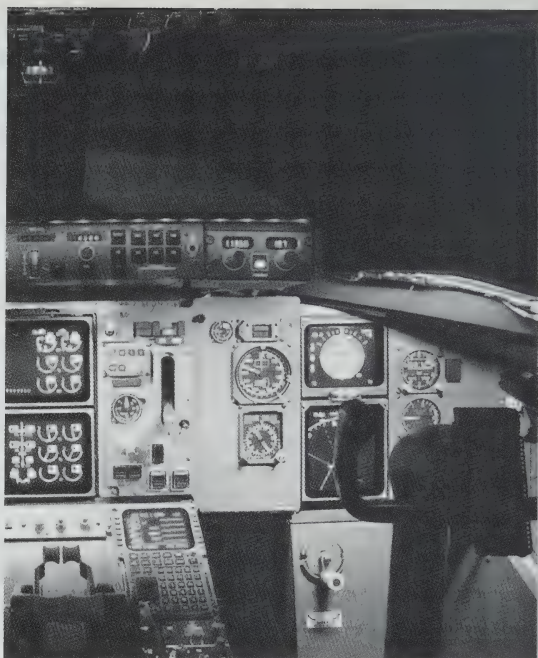
Late in the year, the Agency also commenced a review of the proposed restructuring of the publicly traded share capital of Transat A.T., which wholly owns the air carrier Air Transat, to determine whether Transat and Air Transat would continue to qualify as Canadian within the meaning of the *Canada Transportation Act*.

## Financial Fitness

---

Canadian applicants seeking to offer domestic or international services using aircraft with more than 39 seats must meet financial requirements according to the *Canada Transportation Act* and the *Air Transportation Regulations*.

Applicants must prove they have enough liquid funds to cover all start-up, operating and overhead costs for 90 days. These requirements are designed to ensure that applicants are financially fit and have a reasonable chance of success, which minimizes disruptions in service and protects consumers. In 2004, the Agency completed four such financial fitness reviews.



## Agreements

---

The Agency participates in negotiating air transport agreements, along with officials from Transport Canada and International Trade Canada. Negotiations include discussions about the cities that may be served, the capacity that may be offered and pricing rules. Once an agreement is established, the Agency, as a designated aeronautical authority for Canada, administers the provisions related to economic licensing and regulation within its jurisdiction.

In 2004, Canada had 75 bilateral air agreements and arrangements which provide the legal basis for regulating international air services with other governments and establish traffic rights for each country.



During the year, Agency staff participated in 14 negotiations with 12 countries and territories. These included formal negotiations with delegations from the Russian Federation (twice), South Africa, Japan, Colombia (twice) and India, and conclusion of negotiations by correspondence with Israel, Singapore, Brazil, Barbados, St. Lucia, St. Kitts and Trinidad and Tobago. Agency staff also participated at informal bilateral consultation meetings with nine foreign countries during the year.

Increasing competitiveness among Canadian air carriers, high fuel and other costs, and a revitalized Air Canada emerging from court protection were all factors that encouraged air carriers to seek new international markets in 2004. Although some opportunities were opened by negotiating new rights under bilateral air agreements, the Agency also helped air carriers to expand their opportunities by authorizing them to code share, that is, to sell transportation under their own names on flights of other air carriers; by granting permissions to operate extra flights; and by considering temporary extra-bilateral authorities to operate services not provided for under bilateral air agreements or arrangements.

In 2004, the Agency addressed 104 applications relating to bilateral air agreements and arrangements of which 60 concerned code sharing or the leasing of aircraft with flight crews. Of the total number of appli-

cations addressed, 35 dealt with applications for extra-bilateral authorities involving such matters as code sharing, the provision of fifth-freedom services and the provision of air services to specific cities.

## Discontinuance or Reduction of Services

---

Under Section 64 of the *Canada Transportation Act*, an air carrier must give notice of its intention to discontinue or reduce domestic air services when:

- the discontinuance would result in only one or no air carrier serving a point;
- an air carrier proposes to reduce the frequency of an air service to less than one flight per week, so that only one or no air carrier would serve that point at least once per week; or
- the discontinuance of a year-round, non-stop scheduled air service between two points in Canada would reduce capacity on the route by 50 per cent or more.

The air carrier must give 120 days' notice to the Agency, the Minister of Transport, the Minister responsible for transportation in the affected province or territory, and to the affected communities, unless the air service has operated for less than a year for which the notice period is 30 days (an air carrier may ask the Agency to reduce the notice periods). The *Canada*

*Transportation Act* also requires that any air carrier wishing to discontinue or reduce service must provide an opportunity for elected officials of the municipal or local government of the affected communities to meet and discuss with the air carrier the possible impact this may have.

If, after receiving a written complaint, the Agency determines that a licensee did not give proper notice, the Agency may order that the air service be reinstated for up to 60 days. However, a licensee that has given proper notice cannot be prevented from discontinuing or reducing air service. In 2004, the Agency received 12 applications for reductions or exemptions to the notice requirements for discontinuance of air services. Of those, two applications were withdrawn.

Two licensees advised the Agency of discontinuation of services after they had ceased their operations. Letters were dispatched to these licensees, informing them of their obligations under the *Canada Transportation Act* and stating that the Agency could not act on a request for an exemption when the licensee had already ceased operation. The licensees were instructed that should written complaints be filed with the Agency, they would be processed. However, no complaints were filed in these cases.

The Agency received 16 complaints regarding discontinuance of services, one of



which was subsequently withdrawn. Because Section 64 of the *Canada Transportation Act* did not apply, all complainants received a letter from the Agency explaining the notice of discontinuance provisions.

### Nav Canada Charges

---

The Agency is the appeal tribunal for Nav Canada charges. On February 11, 2004, Nav Canada, which provides air navigation services across Canada, filed a notice proposing to remove the airport surface detection equipment charge at the Lester B. Pearson International Airport, in Toronto, effective May 1, 2004. Users were given until April 12, 2004, to discuss the notice of revised service charges with Nav Canada. On April 19, 2004, Nav Canada filed an



announcement of revised service charges, reflecting the elimination of the airport surface detective equipment charge at the airport.

On May 12, 2004, Nav Canada filed a notice with the Agency proposing an average 7.9 per cent increase in its service charges, effective September 1, 2004. Users were given until July 12, 2004, to discuss the notice of revised service charges with Nav Canada. On July 19, 2004, Nav Canada filed an announcement of revised service charges, reflecting the same increase.

In both cases, there was a 30-day period to appeal to the Agency. By the end of the year, the Agency had received one submission, but it determined that it did not have jurisdiction over it since the time

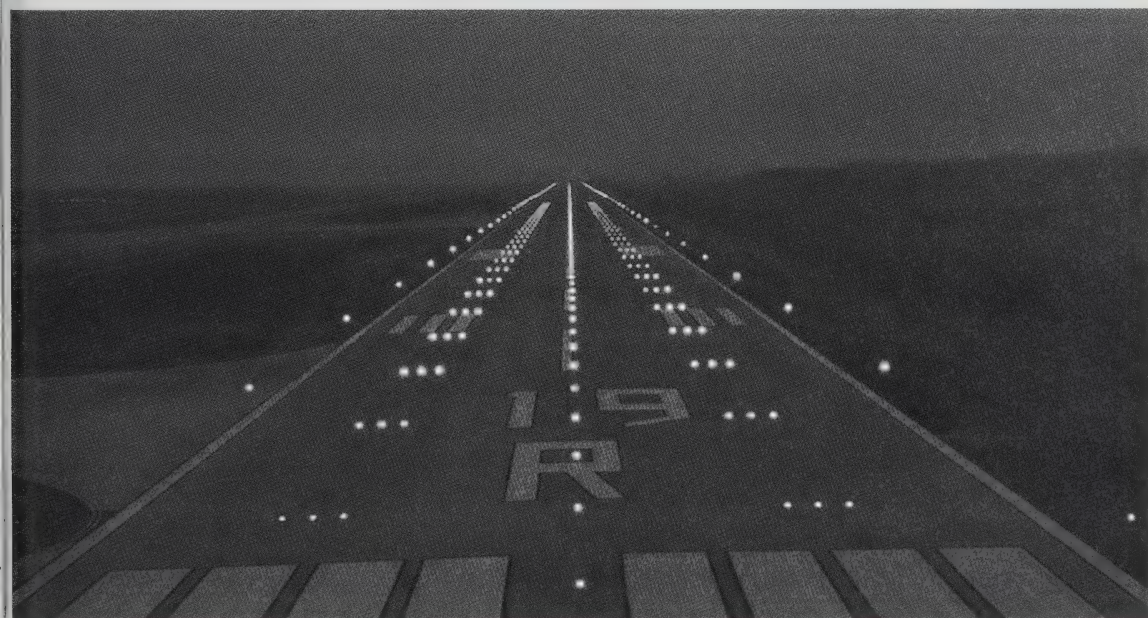
for making an appeal to the Agency had expired.

## Communicating with Canadians

---

The Canadian Transportation Agency's call centre answered 9,137 calls in 2004. A total of 27,774 copies of the *Fly Smart* booklet were distributed through the call centre and trade shows during 2004. The 50-page booklet, with advice for air travellers, is available on the Agency's Web site ([www.cta.gc.ca](http://www.cta.gc.ca)).

The Agency had 189 contacts with news media regarding air matters in 2004. Seven news releases and one background story were provided on major air issues that the Agency dealt with during the year.



© Digital Vision



## CASES BEFORE THE COURTS

---

### *Federal Court of Appeal - Appeal Dismissed in 2004*

#### **Northwest Airlines and KLM Airlines v. Canadian Transportation Agency**

Court File No. A-407-03

Appeal of Agency Decision No. 232-A-2003, dated April 29, 2003, which directed Northwest Airlines and KLM Airlines to take certain corrective measures following the air carriers' refusal to honour tickets issued by Travel Way. On June 23, 2004, the Federal Court of Appeal dismissed the appeal.

### *Federal Court of Appeal - Appeals Discontinued in 2004*

#### **KLM Airlines v. Canadian Transportation Agency and Ladan Raei**

Court File No. A-515-03

Appeal of Agency Decision No. LET-C-A-107-2003, dated May 8, 2003, and the Order made in Agency Decision No. LET-C-A-110-2003, dated May 9, 2003, as well as Order No. 2003-C-A-305, dated May 22, 2003, regarding a complaint arising out of KLM Airlines' refusal to transport Ms. Raei. On December 30, 2003, the appellant filed its Notice of Discontinuance with the Federal Court of Appeal. Under cover of letter dated

February 3, 2004, the Agency received a copy of the Notice of Discontinuance in this matter.

### **Air Transat v. Canadian Transportation Agency**

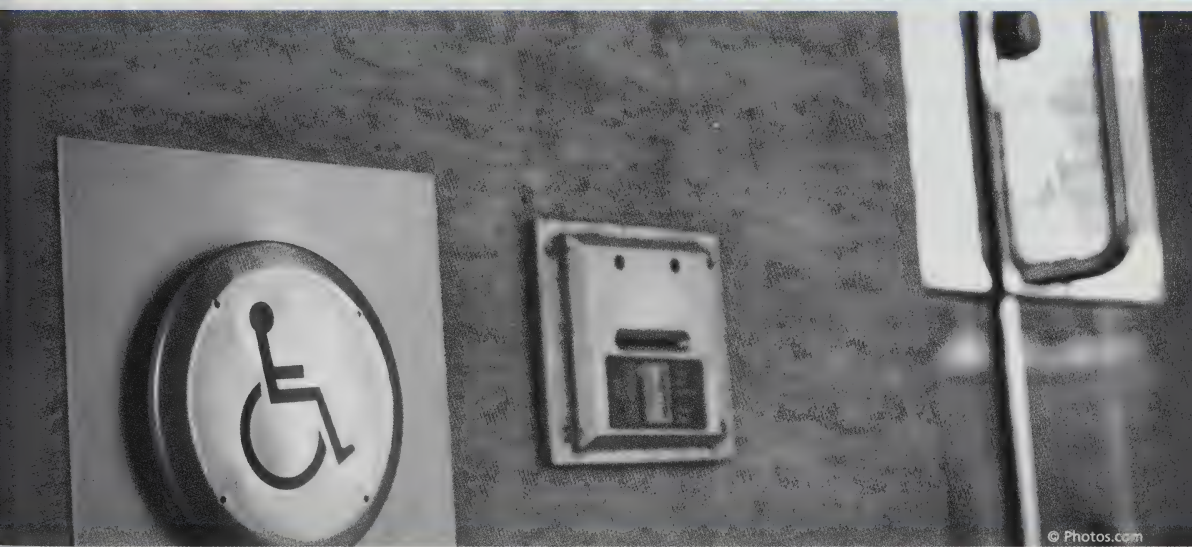
Court File No. 04-A-09

Application for leave to appeal Agency Decision No. 28-A-2004 dated January 16, 2004, relating to an application by Air Transat for an exemption from Subsection 115(1) of the *Air Transportation Regulations* to file with the Agency a new international scheduled services tariff on less than statutory notice. On May 6, 2004, the applicant filed its Notice of Discontinuance with the Federal Court of Appeal.



# ACCESSIBLE TRANSPORTATION

## CHAPTER 5



UNDER PART V OF THE *CANADA TRANSPORTATION ACT*, THE AGENCY HAS THE MANDATE TO ELIMINATE UNDUE OBSTACLES TO THE MOBILITY OF PERSONS WITH DISABILITIES IN THE FEDERAL TRANSPORTATION NETWORK, WHICH INCLUDES AIR, RAIL AND FERRY OPERATIONS, AS WELL AS INTER-PROVINCIAL BUS TRANSPORTATION.

THE AGENCY SEEKS TO REMOVE UNDUE OBSTACLES BY PROMULGATING REGULATIONS, DEVELOPING CODES OF PRACTICE, COMMUNICATING WITH THE TRANSPORTATION INDUSTRY AND THE COMMUNITY OF PERSONS WITH DISABILITIES, RESOLVING INDIVIDUAL ACCESSIBILITY-RELATED COMPLAINTS AND BY ORDERING CORRECTIVE MEASURES, IF REQUIRED.

---

## ACCESSIBLE TRANSPORTATION

---

The Agency made some major strides in 2004 toward providing greater accessibility in Canada's federal transportation system for persons with disabilities.

Notable events:

- A new code of practice on *Removing Communication Barriers for Travellers with Disabilities* was released in June. The Communication Code, the fourth developed by the Agency, will apply to air, rail and ferry transportation service providers. It sets out criteria for improving communications and access to information for travellers with disabilities. At the same time, the Agency released a guide to help carriers to implement the new Code.
- The *Reservation Checklist*, a guide to help travel agents to assess and document the needs of travellers with disabilities, was updated after the Agency ruled on a complaint in which an air traveller with an intellectual disability was stranded in an airport overnight. The Agency's finding was that the situation had occurred largely because of a travel agent's poor communications with the air carrier.
- The Agency released accessibility guidelines for carriers operating aircraft with fewer than 29 seats to provide advice to carriers on how they can better serve the needs of persons with disabilities when travelling on small aircraft.
- National Transportation Week, a non-profit organization that promotes the importance of transportation in Canada's economic and social development, focussed on accessible transportation in 2004. The week-long event was



kicked off with a panel discussion on “The Future of the Transportation Business in an Accessible World”, which was organized by the Canadian Transportation Agency and moderated by Agency Chairman Marian Robson.

## Resolving Accessibility Disputes and Addressing Concerns

---

The resolution of an accessibility dispute can have a far-reaching impact. It can change a carrier’s policies and procedures to benefit future travellers, and it can send a message to other service providers in the transportation industry about what the Agency sees as an undue obstacle.

The Agency works to resolve accessibility disputes and to address concerns in three ways: – by facilitation, mediation and complaint adjudication.

### Facilitation

---

A traveller with a disability may have accessibility concerns in the early stages of planning a trip or when making a reservation. Agency staff worked in 2004 to alert carriers to travellers’ concerns and to suggest ways to address them. The Agency facilitated the resolution of travel problems by taking early action to avert or alleviate situations that might have caused obstacles to the mobility of persons with disabilities. In some situations, persons with disabilities withdrew their complaints

because, with the help of Agency staff, their concerns were addressed and remedied by the carrier to their satisfaction.

### Mediation

---

For the third year, in 2004, mediation was offered as an option for settling disputes in accessible transportation for concerns, such as the use of boarding equipment, availability of prearranged wheelchair service, advance boarding and availability of preassigned seating.

Of 29 cases that were considered for mediation in 2004, three were resolved during pre-mediation discussions and four resulted in mediation sessions. Three sessions resulted in full settlement, and subsequently formal complaints were withdrawn and the files were closed. One case was partially settled during a mediation session and returned to the Agency’s formal process for completion. In the 22 remaining cases, 18 cases are pending, with sessions scheduled for early in 2005. The remaining four cases were returned to the Agency’s formal adjudication process as one mediation request had been withdrawn and parties declined to participate in the voluntary program in three other cases.

Interest in mediation as a method of solving disputes continued to grow between users and providers of transportation services in 2004. The Agency found that a number of service providers demonstrated a positive,

cooperative and collaborative approach toward the program. The Agency will continue to encourage mediation for accessibility disputes in 2005.

## Complaint Adjudication

---

Under the *Canada Transportation Act*, a complaint can be filed with the Agency where it is perceived that there has been an undue obstacle to the mobility of a person with a disability within the federal transportation network.

Under Subsection 172(1) of the Act, the Agency considers a complaint using a three-step process to determine:

- whether the person has a disability for the purposes of the Act;
- whether there was an obstacle (i.e. an impediment) to the mobility of the person; and
- whether the obstacle was undue (i.e. not justified, taking into consideration the interests of persons with disabilities and those of the transportation service provider).

If the Agency finds that there is an undue obstacle to the mobility of a person with a disability, it can order corrective action. The Agency has broad powers to impose measures, which include purchasing or modifying equipment, changing or

developing a policy or procedure, training of staff and changing a training program. If a person with a disability has incurred expenses directly related to the obstacle, the Agency can also order the transportation service provider to reimburse the person.

The Agency determined in 2004, with respect to an application filed by John Benjamin, a person who is legally blind and uses a white cane, that the lack of assistance provided to him by VIA Rail Canada Inc. at various instances during his round trip between Ottawa and the city of Québec via Montréal, on October 6 and on October 10, 2003, constituted an undue obstacle to his mobility. The Agency directed VIA to take several corrective measures (see vignette VIA passenger needed assistance, page 67).

Access to taxi, limousine and bus services at Canadian airports is an important aspect in ensuring that travellers have access to seamless travel in the federal transportation network. In response to a ground transportation services complaint at the Vancouver International Airport by a traveller who is blind and uses a service animal, the Agency found that the Vancouver Airport Authority's (VAA) lack of policies and procedures when providing ground transportation to persons with disabilities, including the lack of training provided to these service

THE AGENCY RECEIVED A CALL from the niece of a woman who uses a wheelchair and who had travelled to Ottawa from Atlanta, Georgia, on a Delta Connections flight (a plane with 50 passenger seats). On arrival, the woman who cannot stand without aid, was told there was no hydraulic lift available at the Ottawa Macdonald-Cartier International Airport (a hydraulic lift was used in Atlanta to help the woman board the flight). In Ottawa, the woman was carried on a boarding chair down the steps of the aircraft onto the tarmac. She had not been told in advance that this is how she would be deplaned and she was embarrassed and uneasy about the ability of ground-handlers to carry her.

The Agency contacted the Ottawa Airport and also spoke several times to the woman's niece in an effort to facilitate an easier return flight to Atlanta. The Agency arranged for the ground-handling company to speak to the niece to discuss a satisfactory solution. The ground-handling company acknowledged that it did have a boarding lift device, and that it would be used for the woman's embarkation at Ottawa. The traveller was very appreciative of the help from Ottawa Airport staff and the Agency in this situation.

providers, constituted undue obstacles to the traveller's mobility. Among other things, the VAA was required to develop ground transportation policies and procedures for persons with disabilities and to provide the Agency with a copy of its newly developed training program for contractors, consultants and service providers who interact with the public. The Agency also wrote to all national and regional airports encouraging them to examine how contracted ground transportation services are provided so that they are accessible to persons with disabilities.

In November 2004, the Agency issued a decision on a complaint filed on behalf of a person with an intellectual disability who requires assistance when travelling alone. The man's mother made arrangements through a travel agent for him to make a return trip for the Christmas holidays from Williams Lake, BC, to Lethbridge, AB, via Vancouver and Calgary on an Air Canada flight. The mother advised the travel agent of the man's disability and made arrangements, through the travel agent, for the man to be met with a wheelchair and escorted between airport gates



for his connecting flights. Because of a breakdown in communication at the time of reservation, the services ordered from Air Canada did not meet the traveller's needs. The man, who got off the plane in Vancouver, spent a frightening night alone in the terminal when his connecting flight was delayed by bad weather.

The Agency found in its decision that the difficulties experienced by the traveller were predominantly the result of a lack of communication by the travel agent at reservation time regarding the nature of his disability, the type of service he required, and a lack of knowledge of Air Canada's Adult Unaccompanied Minor Service. While recognizing that this lack of communication contributed to an extremely unfortunate travel experience, the Agency does not have jurisdiction over travel agents.

Although the Agency did not find Air Canada to be at fault, it urged the carrier and, in particular, travel agents who relay information between passengers with disabilities and carriers, to be aware of the specific nature of travellers' disabilities and their travel-related needs, as well as carriers' practices, policies and services, so that carriers can accommodate a specific disability and avoid similar situations. The Agency decision highlights the importance of clear communication among persons booking flights, travel agents and carriers.

Recognizing the vital role that travel agents play in ensuring accessibility to the federal transportation network, the Agency provides them with an easy-to-use *Reservation Checklist* to document the specific needs of travellers with disabilities. The checklist, first issued in 2001 and reissued in 2003, was revised in 2004 and mailed out to the Canadian travel industry following the issuance of the Agency's decision in the case of the stranded traveller. The scope of the checklist was expanded to all modes of transportation within the Agency's federal jurisdiction, including air, rail, and marine.

Both the *Accessibility Complaint Guide* and the checklist are available on the Agency's Web site at [www.cta.gc.ca](http://www.cta.gc.ca).

Anyone wishing to obtain a hard copy or multiple format should contact the Agency.  
Telephone: (819) 997-6828  
or 1-888-222-2592  
TTY: 1-800-669-5575  
E-mail: [cta.comment@cta-otc.gc.ca](mailto:cta.comment@cta-otc.gc.ca)

Council of Canadians  
with Disabilities v.  
VIA Rail Canada Inc.

---

On October 29, 2004, the Agency issued a decision which stemmed from a complaint filed by the Council of Canadians with Disabilities (CCD) against VIA on December 4, 2000. The CCD had raised 46 different concerns about a new fleet

of Renaissance cars purchased by VIA in 2000, primarily relating to the accessibility of the cars for persons in wheelchairs.

The Agency had ordered VIA to remove 14 undue obstacles to the mobility of persons with disabilities. VIA had 60 days from the October decision to submit plans to implement the modifications, including a proposed schedule. VIA was also required to submit detailed plans from an accessibility perspective and to obtain the Agency's written approval before implementing the measures. After reviewing the information, the Agency would determine whether further action would be required.

VIA sought leave to appeal the Agency's October decision, in addition to an earlier preliminary decision, with the Federal Court of Appeal. The Court heard the appeal on November 22 and 23, 2004. At year-end, the Agency awaited the Federal Court of Appeal's decision.

### Agency Cases on Hold

---

Outstanding in 2004, the Agency had several complaints that raise significant issues for the community of persons with disabilities. There were three cases involving persons who are obese, 15 applications from persons who have allergies, 24 applications from persons who require medical oxygen, and six complaints regarding additional fares and charges in domestic air travel for persons with disabilities

who require additional seating for either themselves or for their attendants.

The Agency was unable to move forward with 116 accessibility-related cases because of the Stay Order that had been imposed by the Ontario Superior Court of Justice on April 1, 2003, after Air Canada and its affiliates, including Jazz and Zip were granted protection from creditors under the *Companies' Creditors Arrangement Act* (the CCAA). The Stay Order stipulated that no action could be taken regarding Air Canada or its affiliates without their agreement. Further action on these cases could not proceed until the Stay Order was lifted on October 1, 2004.

That Order, initially in effect until June 30, 2003, was later extended on many occasions. It removed Air Canada, Jazz and Zip from regulatory and legislative jurisdiction until the company restructured and emerged from court protection on September 30, 2004, under a holding company called ACE Aviation Holdings. As long as the Stay Order remained in effect, the Agency was unable to carry out any activities relating to complaints or investigations involving Air Canada and its affiliates.

Following the lifting of the Stay, the Agency proceeded to issue 14 decisions having to do with cases that had been held because of the Stay. In addition, by letters dated October 1, 2004, Agency

staff informed parties that, as part of the completion of Air Canada's restructuring, on August 23, 2004, the Ontario Superior Court of Justice issued an Order pursuant to the CCAA (the Sanction Order) which lifted the Stay Order as of October 1, 2004 and, in light of this, the Agency was in a position to resume its complaint adjudication process. The Sanction Order extinguished all claims against the assets of Air Canada which arose on or before April 1, 2003.

There were 23 complaints before the Agency in 2004, regarding Air Canada's policy and procedures for the use of medical oxygen, as well as two complaints involving medical oxygen issues with My Travel Airways Limited and British Airways. The Agency also received a complaint against WestJet regarding its policy on medical oxygen as it concerns international travel. The complaints regarding Air Canada's oxygen policy had been put on hold as a result of the Stay Order, but work on the cases resumed after Air Canada emerged from creditors' protection.

By decision dated December 13, 2004, the Agency joined the applications in respect of Air Canada and WestJet given that, among other matters, the Agency could benefit from a broader perspective on the issues raised. Further, the Agency, by decision dated December 16, 2004, ruled that persons who require that

medical oxygen be available to them in order to travel by air are persons with disabilities for the purposes of Part V of the Act regardless of where a person falls within the spectrum of persons who require medical oxygen (from on a continuous basis to an as-needed basis).

Further, in the December 16, 2004, decision the Agency advised that it would issue a decision early in 2005 setting out its analysis of the facts and positions of parties and its obstacle determinations. Finally, the Agency advised that it would complete its investigation of the applications by convening an oral hearing in order to gather further information both from the respondents and from expert witnesses. The respondents with an opportunity to present and test evidence regarding the undueness of the obstacles and the appropriateness of any corrective measures that the Agency may deem appropriate should it find undue obstacles to exist.

Of the cases involving additional fares and related charges (including air travel security charges and airport improvement fees that may be levied more than once) for persons with disabilities who require additional seating for either themselves or for their personal-care attendants, there were four complaints in the domestic air industry regarding Air Canada and one complaint involving Air Canada, Jazz, WestJet, Her Majesty the Queen in Right of Canada (Minister of National Revenue),



Gander International Airport Authority and the Air Transport Association of Canada. Because of the Stay Order regarding Air Canada, these cases were put on hold. The Agency had decided to adjourn a case involving a foreign air carrier until it had issued decisions on the domestic air carrier complaints. After the Stay Order was lifted, the Agency resumed work on the domestic air complaints.

At the same time, the cases involving obesity and allergies had been put on hold because of an appeal by Linda McKay-Panos. That appeal also was subject to the Stay Order because of Air Canada's involvement in the case.

Ms. McKay-Panos had filed a complaint with the Agency against Air Canada, concerning the seating accommodation provided to her and the carrier's policy of charging passengers for additional seating required because of their obesity. The Agency had dismissed Ms. McKay-Panos' application against Air Canada in October 2002. The Agency had found that although Ms. McKay-Panos might have health problems, impairments, limitations or restrictions caused by obesity, she does not have a disability for the purposes of the accessibility provisions of Part V of the Act. Ms. McKay-Panos appealed the Agency's decision to the Federal Court of Appeal.

On November 26, the Federal Court of Appeal reactivated the appeal and set

December 31, 2004, as the final date for Ms. McKay-Panos to file documents in respect of her appeal. The Court also gave the Council of Canadians with Disabilities intervener status in the case. Respondents to the case were given until January 31, 2005, to file their submissions with the Court.

The Agency also had determined in another decision that an allergy, per se, is not a disability for the purposes of Part V of the Act. The Agency had found, however, that there may be individuals who have a disability for the purposes of Part V of the Act, which can be attributed to their allergies. Since the issues raised in the allergy-related applications were similar to those in the appeal by Ms. McKay-Panos, the Agency adjourned 14 of these cases, pending the completion of Ms. McKay-Panos' appeal. Subsequently, the 15th allergy-related application was similarly adjourned by the Agency.

On December 23 and 30, 2004, Air Canada filed submissions regarding certain complaints, including those concerning its medical oxygen policy, setting out its position that claimants who filed applications on or before April 1, 2003 or applications regarding an incident that occurred on or before April 1, 2003 are deemed to have forever released all claims, causes of action, and liabilities against Air Canada, Jazz or Zip and, as such, the applications should be closed and not

allowed to be pursued. The Agency was of the view that Air Canada's position was incorrect and took immediate action to have the issue resolved by bringing it forward to the Ontario Superior Court for an interpretation of the Sanction Order as to whether the applications are extinguished. The Agency's efforts in this matter continued in 2005.

## Complaint Statistics

During 2004, 52 accessibility-related complaints were received by the Agency. Thirty-six decisions were issued, some dealing with applications received prior to January 1, 2004, and others dealing with applications received during 2004. Of these decisions, 26 resolved new complaints and nine determined whether corrective measures ordered by the Agency in previous decisions had been implemented. In addition, the Agency issued a decision in respect of an application for a review of an Agency decision and 98 procedural and other interlocutory decisions in letter format regarding matters still under consideration by the Agency. Fifteen complaints were withdrawn, two were closed as a result of incomplete pleadings and four were successfully resolved through mediation. The Agency also facilitated the resolution of concerns prior to travel and three cases were transferred to Air Travel Complaints because they did not raise accessibility issues.

## Accessibility Complaint Issues 2004

Communications-carrier	8
Communications-terminal	1
Conditions of acceptance <sup>1</sup>	4
Equipment accessibility	2
Fare	1
Other	1
Personnel	1
Relaying passenger needs	2
Seating	13
Service issues <sup>2</sup>	22
<b>TOTAL ISSUES<sup>3</sup></b>	<b>55</b>

<sup>1</sup> Conditions of acceptance cover such matters as reservation policies and acceptance of mobility aids/service animals.

<sup>2</sup> Service issues cover assistance (boarding / deboarding, within the terminal etc.) and mobility aids (assembling / disassembling, delays).

<sup>3</sup> The total number of complaint issues is greater than the number of complaints because a complaint may raise more than one issue, e.g. a complaint might include issues about seating, service and personnel difficulties.

VIA PASSENGER NEEDED ASSISTANCE – A person who is legally blind and uses a white cane made reservations with VIA Rail on October 2, 2003. At the time, he informed VIA's ticket agent of his disability and of the assistance that he would require. The passenger's ticket contained specific service codes. The passenger travelled with VIA from Ottawa to the city of Québec via Montréal and returned to Ottawa four days later. In Ottawa, the accommodations provided by VIA met the passenger's needs.

Thereafter, despite numerous requests for assistance at each station, no assistance was provided. He did not receive pre-boarding assistance in Montréal and, upon detraining in the city of Québec, he did not receive help to locate the baggage area or collect his luggage. On the return trip, no pre-boarding assistance was provided in the city of Québec. Upon arrival in Montréal, no assistance was provided in detraining, locating the baggage area, collecting his luggage, reboarding or finding his seat. Neither was detraining assistance provided in Ottawa. The Agency found that the level of assistance provided by VIA to the passenger at various instances during his round trip constituted an undue obstacle to his mobility. Among other things, the Agency required VIA to create and implement service request codes to denote specific services requested by persons with disabilities, particularly regarding boarding assistance at all stations, assistance with detraining, as well as during connections. The Agency also required VIA to incorporate the incident in its training program and to provide refresher training to VIA personnel, including those on duty on the dates this incident occurred.

## Regulatory Work

---

The Agency has in place two sets of regulations to eliminate undue obstacles to the mobility of persons with disabilities. They are Part VII of the *Air Transportation Regulations* - Concerning the Terms and Conditions of Carriage of Persons with

Disabilities, promulgated on January 1, 1994; and the *Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations*, promulgated on January 26, 1995.

For advice on accessibility issues, the Agency consults its Accessibility Advisory Committee, made up of representatives



from the community of persons with disabilities, the transportation industry and other interested parties. The Agency consults the Committee on all of its regulatory projects, seeking opinions and advice on issues of importance to the community of persons with disabilities and on services provided by the industry to persons with disabilities. From time to time, the Agency creates working groups, drawn from the community of persons with disabilities, the transportation industry and other interested parties including members of its Committee, to assist the Agency on specific projects.

As the Agency marked 100 years at the heart of transportation in Canada in 2004, it awarded a centennial certificate of appreciation to members of its Committee in recognition of their work and in gratitude for their dedication and continued collaboration to achieve inclusive transportation services for all.

## Travelling on Small Aircraft

---

The Agency decided in 2004 not to extend the scope of Part VII of the *Air Transportation Regulations* beyond aircraft with 30 passengers and more. The Agency had earlier considered including aircraft with fewer than 29 seats, but concluded that very few commercial aircraft with 20 to 29 passenger seats operate in Canada at this time. Members of the Agency's

Accessibility Advisory Committee were consulted on this matter.

As an alternative to extending the scope of the regulations, the Agency developed guidelines for minimum accessibility services that should be provided on aircraft with 20 to 29 passenger seats. At the Air Transport Association of Canada's annual general meeting and trade show in 2004, the Agency released the guidelines for accommodating passengers with disabilities on small aircraft.

The guidelines include information on what to discuss with persons with disabilities at the time of reservation, carriage of various aids and service animals, what to do if a person's mobility aid is damaged or lost, and tips on how to improve communication with persons with disabilities.

Following a joint research project with the Transportation Development Centre of Transport Canada, a report called *Boarding Small Regional Aircraft* was released in 2003. In 2004, the report was discussed at the Agency's meeting with the Accessibility Advisory Committee as part of its consultations regarding the guidelines for small aircraft. In 2005, the Agency will look at ways to encourage carriers to consider more compatible combinations of mechanical boarding devices, and boarding and transfer chairs.

# Codes of Practice

---

In June 2004, the Agency released a new code of practice, Removing Communication Barriers for Travellers with Disabilities (Communication Code) and an accompanying guide during National Transportation Week.

The new Communication Code includes a set of criteria for improving communications and access to information for travellers with disabilities and applies to air, rail and ferry terminals and carriers. The accompanying guide was primarily designed to assist the transportation industry in implementing the Communication Code. However, it is also a valuable tool to transportation service providers not covered by this Code. The guide explains the recommendations in the Code for changes to signage, public announcements, Web sites, automated kiosks, public telephones and information monitors. Although these documents focus on the information needs of travellers with disabilities, they are expected to benefit all travellers.

With the new Communication Code, the Agency has now developed four codes of practice to make the federal transportation network more accessible to persons with disabilities.

They are:

- Aircraft Accessibility for Persons with Disabilities (Air Code);
- Passenger Rail Car Accessibility and Terms and Conditions of Carriage by Rail of Persons with Disabilities (Rail Code);
- Ferry Accessibility for Persons with Disabilities (Ferry Code); and
- Removing Communication Barriers for Travellers with Disabilities (Communication Code).

The codes of practice reflect the Government of Canada’s policy to pursue voluntary approaches rather than using regulations as the Agency works to eliminate undue obstacles in the federal transportation network. The codes are developed in consultation with associations of and for persons with disabilities, senior citizens, manufacturers, carriers and service providers.

When transportation service providers comply with the Agency’s regulations, codes and guidelines, they ensure greater access to the federal transportation system for persons with disabilities and also work toward uniform levels of service for these travellers across Canada.

## Monitoring the Codes of Practice

---

To assess the level of industry compliance with the Agency's codes of practice, the Agency conducts regular surveys. In 2004, the Agency developed a questionnaire for monitoring compliance with the new Communication Code and distributed the questionnaire to carriers and terminal operators subject to the Code. Agency staff also visited several terminals and held conference calls with several other terminals and carriers subject to the Communication Code to assist them in filling out their monitoring questionnaire. The Agency will continue this work in 2005, with a view to releasing a report on the results of monitoring the Communication Code. Copies of the monitoring reports for the other codes (Rail, Ferry and Air) are available by contacting the Agency.

In 2004, the Agency's field investigators continued to verify information submitted by carriers in monitoring surveys of the codes of practice. Carriers provide written reports on their measures to meet the code requirements. This self-reporting is verified through on-site visits by Agency investigators. The visits provide carriers with an opportunity to exchange information and get guidance that will help them implement accessibility improvements more quickly. Personal contact between Agency staff and the carriers also helps to underline the importance of

awareness and vigilance in improving service to customers with disabilities.

The Agency will continue to conduct periodic surveys to monitor improvements in accessibility. Transportation service providers are encouraged to continue to improve their fleet, facilities and operations. They should assess themselves regularly against the requirements of the codes, remembering that all new equipment or changes to facilities or operations should meet or exceed the codes' accessibility criteria.

## Terminal Accessibility

---

In 2004, the Agency began a project to study terminal accessibility. Preliminary research included a study of codes of practice and standards in Canada and foreign jurisdictions. The Agency visited six transportation terminals (one rail terminal, one ferry terminal and four airports) to identify best practices in barrier-free design to assist in developing a terminal accessibility standard. The Agency also consulted members of its Accessibility Advisory Committee on this issue. Work on this project will continue in 2005.

## Travelling With Service Animals

---

The Agency continued its collaboration with Transport Canada which began in



2003 to examine the challenges associated with travelling with service animals, including space and seating requirements and relieving areas for the animals. The Transport Canada program included a workshop to which animal trainers and animal owners were invited. A report was released in 2004 and the Agency undertook a review of the findings. Those findings will be analysed in conjunction with the Agency's current work on terminal accessibility.

### Canadian Standards Association's Barrier-Free Design Standard and Dispensing Machine Standard

---

In 2004, the Agency continued to participate on the Canadian Standards Association's (CSA) Technical Subcommittee on Accessible Design for Self-Service Interactive Devices (i.e. dispensing machines). The standard will establish requirements to make interactive machines accessible to persons with varying physical, sensory and cognitive disabilities. The Agency also continued to work with the CSA on harmonizing the Accessible Design for the Built Environment Standard (B651), formerly known as the Barrier-Free Design (B651), with the International Standards Organization's standards on accessibility. Both of these projects will continue in 2005.

## Security

---

The Agency continues to respond to the growing emphasis on air transportation passenger security. Persons with disabilities need to be able to pass through the new security measures in an accessible and dignified way.

In 2004, the Agency continued to work with the Canadian Air Transport Security Authority (CATSA) to promote accessibility in new security screening programs. The Agency and CATSA signed a memorandum of understanding in 2004 to facilitate the monitoring of security screeners' training in conformity with the *Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations*. A preliminary report was provided by Agency staff to CATSA on the training activities for screening passengers with disabilities. Agency staff will continue to work with CATSA personnel to clarify certain aspects of their training, which is the first step in the monitoring process.

### Promoting Effective Training and Awareness

---

As new service providers enter the marketplace and existing carriers expand their operations, the training of personnel to provide assistance to customers with disabilities is especially important. In 2004,

Agency staff worked with air carriers to ensure that training needs were addressed.

In one instance, during a routine visit to Harmony Airways, a newly-licensed scheduled carrier, an Agency field investigator was able to assist in establishing training records as required by the *Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations*.

The Regulations require carriers to ensure that their employees and contractors are properly trained to assist travellers with disabilities. Agency staff carries out regular inspections to ensure the Regulations are followed. Agency staff also provides information and advice to carriers to help them educate their personnel.

In 2004, Agency staff worked with Transport Canada to help develop a new training package for transportation service providers, called *Travel the Accessible Route*.

The Agency has renewed efforts to familiarize carriers and terminal operators with the need to maintain a uniform level of basic services to travellers with disabilities. The Web sites of service providers are examined to identify inconsistencies with Agency standards, and also for inconsistencies between service providers' domestic tariffs and terms and conditions on their Web sites.

Trans-border and international tariffs are now routinely vetted before airline proposals for new or modified terms and conditions of carriage are accepted by the Agency. Terms and conditions governing the provision of services to passengers with disabilities are carefully scrutinized by the Agency and changes are recommended where required.

Although domestic tariffs no longer need to be filed with the Agency, they are routinely requested and reviewed to ensure that service commitments to customers with disabilities are reflected in these documents.

The Agency initiated work on modernizing the disability-related provisions in its domestic sample tariff in 2004. The domestic sample tariff, which in large part reflects the requirements of the *Air Transportation Regulations – Concerning the Terms and Conditions of Carriage of Persons with Disabilities*, was developed by the Agency in order to provide smaller carriers that had not developed their own tariff with sample terms and conditions of carriage, typically contained in larger carriers' tariffs. The initiative will examine, among other things, the possibility of incorporating some of the provisions from the newly released accessibility guidelines for small aircraft in the sample tariff. This work will continue in 2005.

In 2004, the Agency included a paragraph about its accessibility mandate in the covering letter sent to all recipients of new air licences. The paragraph alerts new entrants into the market of the Agency's role and responsibilities in removing undue obstacles to persons with disabilities in the federal transportation network. It is hoped that this initiative will be informative for new air licence holders so that they will begin their passenger services in an inclusive way with amenities to facilitate use by persons with disabilities.

The Agency also introduced an outreach program in 2004 to engage service providers in a discussion of travel services for persons with disabilities. These meetings are designed to enhance awareness of regulations, codes of practice, decisions issued by the Agency, and advisories sent to the transportation industry in an effort to achieve uniform levels of service for persons with disabilities. The program also reviews Agency services such as facilitation, mediation and formal complaint adjudication. Provisions for passengers with disabilities portrayed on company Web sites and tariff provisions are discussed in detail. In 2004, meetings were held with a number of carriers including Zoom Airlines, SkyService Airlines, Air Canada, WestJet and Jetsgo. These meetings will continue in 2005 as they have a positive impact on service provision to passengers with disabilities.

## Communicating with Canadians

---

Each day, the Agency provides advice on accessible transportation to the public and the transportation industry in response to telephone and Internet inquiries, written requests for information and invitations to participate in conferences and trade shows.

Numerous inquiries were received from the news media on accessibility issues and Agency decisions in 2004. This resulted in a variety of articles published in major Canadian dailies, weeklies and periodicals as well as broadcasts on radio and television stations. Two news releases, three backgrounders and two media advisories were issued across the country on accessibility issues, notably on the *Communication Code of Practice*.

In 2004, the Agency continued to focus efforts on enhancing communication between persons with disabilities, travel agents, tour operators and carriers to ensure that the necessary services are identified at the time of reservation and communicated to the carrier.

A presentation, called the Art of Travel Facilitation, was made to the Travel Law Day Symposium in 2004. Copies of the Agency's *Reservation Checklist* used by reservation agents to document the travel needs of persons with disabilities, were distributed to participants.



In 2004, the Agency offered assistance to the Canadian Institute of Travel Consultants, which was updating its travel agent certification training materials.

The Agency participated in exhibits at four travel-industry shows in various Canadian cities.

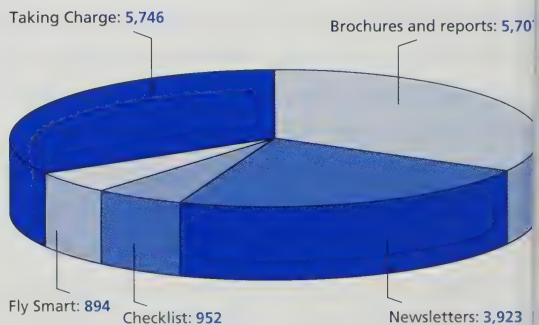
The Agency also made presentations at 20 seminars for interested travellers with disabilities. The Agency continued to promote uniform service standards for Canadians with disabilities travelling abroad. The Agency presented at such events as the International Association of Assistance Dog Partners 10th Anniversary Conference in Vancouver, the 7th Annual Canadian Airports Council's Airport Management Conference on the subject of innovation and Canada's airports, and at a Service to Special Needs Passengers workshop for the Air Transport Association of Canada.

In 2004, the Agency was an exhibitor at such events as the Disabled Peoples' International World Summit 2004, in Winnipeg; the AccessAbility Show at the Ottawa Super Ex; Marine Atlantic's Open House and Advisory Committee meeting in North Sydney, NS; the National Educational Association of Disabled Students (NEADS) national conference in Ottawa; and the Air Transportation Association of Canada annual conference in Vancouver.

The Agency participated in the 10th International Conference on Mobility and Transport for Elderly and Disabled People (TRANSED) in Hamamatsu, Japan. The Agency presented three papers. One of the papers, called *The Tapestry of Inclusion*, which was written by Chris Stark, Manager of Monitoring, Liaison and Mediation, and Gavin Currie, Director General of the Air and Accessible Transportation Branch, was selected as the best paper of the conference. The authors received a certificate of achievement at the closing ceremonies.

Nearly 500 kits promoting the next TRANSED conference, to be held in Montréal in 2007, were distributed at the conference in Japan to participants from 35 countries. The Agency is part of the steering committee to plan the event. Information about the conference is available on the Transport Canada Web site at [www.tc.gc.ca](http://www.tc.gc.ca)

### Accessibility Information Distributed During 2004



In 2004, the theme for National Transportation Week was accessible transportation. The Agency kicked off the event in Ottawa with a panel discussion on "The Future of the Transportation Business in an Accessible World." The panel discussion, moderated by Agency Chairman Marian Robson, highlighted innovations in accessible transportation services and their importance for all Canadians.

## **CASES BEFORE THE COURTS**

### *Federal Court of Appeal - Cases Pending in 2004*

#### **Linda McKay-Panos v. Air Canada and the Canadian Transportation Agency**

Court File No. A-100-03

Appeal of Agency Decision No. 567-AT-A-2002 dated October 23, 2002, which determined that Ms. McKay-Panos, an obese person, did not have a disability for the purposes of Part V of the *Canada Transportation Act*.

Appeal stayed by order of the Ontario Superior Court of Justice, dated April 1, 2003, made pursuant to the *Companies' Creditors Arrangement Act* regarding Air Canada. The Stay was lifted on September 30, 2004. On November 26, 2004 the Federal Court reactivated the appeal and set December 31, 2004, as the final date for Ms. McKay-Panos to file documents in her appeal. The Court also gave the Council of Canadians with

Disabilities intervener status. Respondents to the case were given until January 31, 2005, to file submissions with the Court.

#### **VIA Rail Inc. v. Council of Canadians with Disabilities**

Court File No. A-238-04

Appeal of Agency Decision Nos. 175-AT-R-2003 and 620-AT-R-2003 wherein the Agency determined that certain aspects of VIA Rail Inc.'s Renaissance passenger rail cars posed undue obstacles to the mobility of persons with disabilities and ordered corrective measures. The Court heard the appeal on November 22 and 23, 2004. At year-end, the Court's decision on the appeal was pending.



© Canadian Transportation Agency

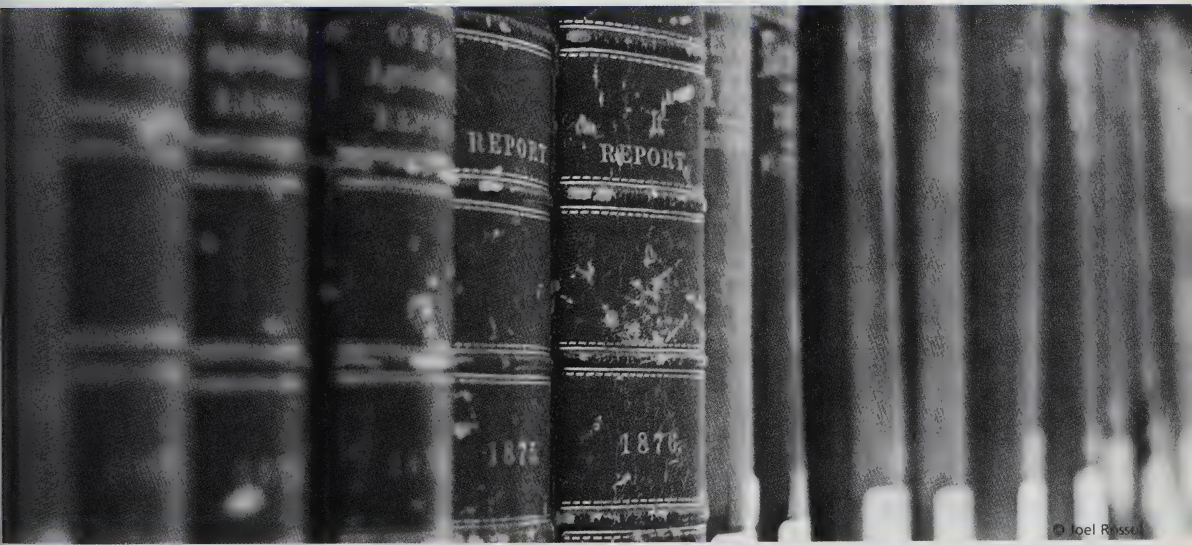




# ASSESSMENT OF THE ACT

---

## CHAPTER 6



© Joel Russo

IT IS THE RESPONSIBILITY OF THE CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY TO SUBMIT AN ANNUAL ASSESSMENT OF THE CANADA TRANSPORTATION ACT.

IN 2000 AND 2001, THE CANADA TRANSPORTATION ACT REVIEW PANEL CONDUCTED A STATUTORY REVIEW OF THE ACT. IN 2001, THE MINISTER OF TRANSPORT INITIATED A BLUEPRINT EXERCISE TO ESTABLISH A FRAMEWORK FOR TRANSPORTATION POLICY FOR THE FUTURE. AS A RESULT OF THESE TWO INITIATIVES, BILL C-26, AN ACT TO AMEND THE CANADA TRANSPORTATION ACT, WAS TABLED IN PARLIAMENT IN FEBRUARY 2003. THE BILL DIED ON THE ORDER PAPER. THE MINISTER OF TRANSPORT INDICATED LATE IN 2004 THAT IT WAS HIS INTENTION TO INTRODUCE A NEW BILL TO AMEND THE CANADA TRANSPORTATION ACT, WHICH WOULD INCORPORATE ELEMENTS OF BILL C-26 FOR WHICH THERE WAS CONSENSUS FOR CHANGE.

---

## RAIL TRANSPORTATION

---

Since the inception of the *Canada Transportation Act* in 1996, the Agency has raised a number of concerns about the operation of the rail provisions in the Act. These concerns, details of which can be found in earlier Annual Reports, include the provisions governing interswitching, competitive line rates, the final offer arbitration process, certificates of fitness, railway line construction, and transfer and discontinuance.

### Noise, Vibration and Pollution

For a number of years, the Agency assumed jurisdiction for the resolution of disputes

concerning noise, vibration and pollution caused by day-to-day railway operations. In 2000, a decision of the Federal Court of Appeal determined that the *Canada Transportation Act* does not grant jurisdiction in this respect to the Agency. Subsequently, Bill C-26 included a provision to allow the Agency to address railway noise issues by providing the authority to publish guidelines and to order any reasonable changes in railway construction or operations to keep noise to a minimum. In the absence of the reintroduction and passage of legislative amendments, the Agency is unable to resolve noise, vibration and pollution disputes involving railway operations and can only assist when parties agree to mediation.

## Final Offer Arbitration

The current final offer arbitration (FOA) provisions are available to shippers for resolving disputes respecting rates or conditions related to the movement of goods. The Agency has received representations that FOA's limitation to rates or conditions related to the movement of goods means that some carrier charges, such as demurrage charges imposed when a shipper does not promptly unload a rail car, are not subject to any dispute resolution mechanism. Similarly, some rail charges are assessed to third parties, who may not meet the definition of a shipper.

The *Canada Transportation Act* neither restricts an FOA request to a dispute involving a single shipper, nor specifically allows a group of shippers to initiate the FOA process. Some shippers have discussed with the Agency the possibility of requesting a group FOA, but consider the lack of specific authority to do so a potential obstacle. Amending the FOA provisions to specifically permit group FOAs would eliminate the obstacle.

## AIR TRANSPORTATION

---

### Domestic Pricing

The wording of Subsection 66(3) of the *Canada Transportation Act* has led to problems for the Agency in obtaining relevant information needed to make

determinations regarding allegations of unreasonable pricing on non-competitive routes, and has unduly restricted the Agency's ability to consider certain factors in reaching its conclusions on pricing investigations.

The Agency should be able to consider whatever information it deems relevant in order to make a complete assessment of a complaint and should be able to compel a carrier to produce any information that the Agency considers relevant. Minor amendments to Subsection 66(3) would remedy this situation.

The Agency had a temporary authority under Subsection 66(7) of the Act to require that, on specified routes, carriers keep it informed of amendments to their tariffs and provide tariff-related information to the Agency on request. This authority was terminated on July 5, 2004, when Subsection 66(6), which gave the Agency the authority to make findings about unreasonable pricing on non-competitive routes within Canada on its own motion, ceased to have effect. The termination of this temporary authority under subsection 66(7) could make it difficult for the Agency to obtain information needed to make its determinations. This would be remedied if the reference to Subsection 66(6) was removed from Subsection 66(7).



## Domestic Tariffs

At present, it is only upon complaint that the Agency can make a finding that a carrier has applied an unreasonable or unduly discriminatory term or condition of carriage on its domestic routes. In international markets, the Agency may make such a finding on its own motion.

The travelling public, travel agents and carriers are often unwilling to file a formal complaint with the Agency because of the time involved, potential expense or the fear that a complaint could jeopardize commercial relationships. There have also been instances where, in the absence of a complaint, the Agency has been unable to prevent a carrier from taking potentially unreasonable action. This problem could be remedied if the Agency were given own-motion authority in this area.

## Advertising Air Fares

The Agency continues to be concerned that advertised air fares often represent only a fraction of the total cost of air travel. Fuel and insurance surcharges, airport improvement fees, the air travellers' security charge, and applicable taxes, which are all part of the cost of a ticket, are often not included in the advertised price. In 2004, a number of advertisements displayed only the one-

way or "each-way" fare while, in the fine print, it was noted that only return travel could be purchased. Although such pricing practices do not contravene Canada's *Competition Act*, requiring greater transparency in advertising air fares would help consumers to understand the true price of a ticket and compare prices between carriers.

## Tariff Information on Ticket Web Sites

Airline tariffs contain important information for passengers, including the terms and conditions of carriage. The *Canada Transportation Act* requires domestic air carriers to make a copy of their tariffs available for public inspection at their business offices. The *Air Transportation Regulations* require international carriers to post a sign in their business offices indicating that their tariffs are available for inspection. International carriers are also required to keep a copy of their tariffs for public inspection in their business offices or where tickets are sold (except travel agencies).

The Agency is concerned that there is no legislative requirement that the terms and conditions of carriage be made available to the public on the airlines' Internet sites. Most Canadian carriers do not allow access to tariffs on-line, despite the increasing importance of Internet sales. An amendment to the Act requiring carriers selling

air transportation on the Internet to give electronic access to their tariffs would improve consumer protection.

### Notice of Discontinuance and Reduction of Service

Section 64 of the Act sets out public notice requirements prior to an air carrier discontinuing or reducing certain domestic air services. These provisions capture air services such as seasonal and lodge operators, that generally provide a unique service that regularly starts up and shuts down based on seasonal demand. Although the Agency may exempt air carriers from compliance with the provisions, it would be desirable to exclude these type of seasonal operations from notice requirements.

A licensee may apply to the Agency for a reduced public notice period. In assessing

such applications under Subsection 64(3), one of the factors the Agency will consider, is whether the licensee has complied with Subsection 64(1.2), which states that a licensee shall, as soon as practicable after giving notice, provide an opportunity for elected officials of the municipal or local government of the community of the point or points, as the case may be, to meet and discuss with the licensee the impact of the proposed discontinuance or reduction. There is an inconsistency between the requirements under these provisions, insofar as a licensee would not have yet given notice when making its application for a reduced notice period. Currently, the Agency addresses this by making the requirement to notify officials a condition of the formal order when the Agency grants an air carrier's request for a reduction of the notice period. Minor amendments to these provisions would remedy this situation.



© Digital Vision





# STATUTES AND REGULATIONS

---

## ANNEX



© Digital Vision

# ANNEX - STATUTES AND REGULATIONS

The following are statutes and regulations enforced by the Canadian Transportation Agency.

The Agency has primary responsibility for the following legislation:

*Canada Transportation Act*

S.C. 1996, c. 10

The Agency shares responsibility for the following legislation:

*Access to Information Act*

R.S.C. 1985, c. A-1

*Canada Marine Act*

S.C. 1998, c. 10

*Canadian Environmental Assessment Act*

S.C. 1992, c. 37

*Civil Air Navigation Services Commercialization Act*

S.C. 1996, c. 20

*Coasting Trade Act*

S.C. 1992, c. 31

*Energy Supplies Emergency Act*

R.S.C. 1985, c. E-9

*Financial Administration Act*

R.S.C. 1985, c. F-11

*Official Languages Act*

R.S.C. 1985, c. 31 (4th Supp.)

*Pilotage Act*

R.S.C. 1985, c. P-14

*Privacy Act*

R.S.C. 1985, c. P-21

*Public Service Employment Act*

R.S.C. 1985, c. P-33

*Public Service Staff Relations Act*

R.S.C. 1985, c. P-35

*Railway Relocation and Crossing Act*

R.S.C. 1985, c. R-4

*Railway Safety Act*

R.S.C. 1985, c. 32 (4th Supp.)

*Shipping Conferences Exemption Act, 1987*

R.S.C. 1985, c. 17 (3rd Supp.)

The Agency has sole responsibility for the administration of the following regulations, rules and other statutory instruments:

*Air Transportation Regulations (SOR/88-58)*

*Canadian Transportation Agency Designated Provisions Regulations (SOR/99-244)*

*National Transportation Agency General Rules (SOR/88-23)*

*Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations (SOR/94-42)*

*Railway Costing Regulations (SOR/80-310)*

*Railway Interswitching Regulations (SOR/88-41)*

*Railway Third Party Liability Insurance Coverage Regulations (SOR/96-337)*

*Railway Traffic and Passenger Tariffs Regulations (SOR/96-338)*

*Railway Traffic Liability Regulations (SOR/91-488)*

*Uniform Classification of Accounts and Related Railway Records*

The Agency shares responsibility for the following regulations:

*Carriers and Transportation and Grain Handling Undertakings Information Regulations (SOR/96-334)*

*Jacques-Cartier and Champlain Bridges Inc. Regulations (SOR/98-568)*

*The Seaway International Bridge Corporation, Ltd. Regulations (SOR/98-569)*

The Agency, in consultation with Transport Canada, is considering revoking the following engineering regulations:

*Details of Maps, Plans, Profiles, Drawings, Specifications and Books of Reference Regulations (General Order E-1) (SOR/80-482)*

*Height of Wires of Telegraph and Telephone Lines Regulations (General Order E-18) (C.R.C., c. 1182)*

*Joint Use of Poles Regulations (General Order E-12) (C.R.C., c. 1185)*

*Railway Grade Separations Regulations (General Order E-5) (C.R.C., c. 1191)*

*Railway-Highway Crossing at Grade Regulations (General Order E-4) (SOR/80-748)*

*Wire Crossings and Proximities Regulations (General Order E-11) (C.R.C., c. 1195).*



L'Office assume l'entière responsabilité pour ce qui est de l'application des règlements, des règles et des autres textes réglementaires suivants :

Classification uniforme des comptes et documents ferroviaires connexes  
Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience (DORS/94-42)  
Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises (DORS/91-488)  
Règlement sur l'assurance-responsabilité civile relative aux chemins de fer (DORS/96-337)  
Règlement sur le calcul des frais ferroviaires (DORS/80-310)  
Règlement sur les tarifs de transport ferroviaire des marchandises et des passagers (DORS/96-338)  
Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada) (DORS/99-244)  
Règlement sur les transports aériens (DORS/88-58)  
Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire (DORS/88-41)  
Règles générales de l'Office national des transports (DORS/88-23)

L'Office a proposé, après avoir consulté Transports Canada, l'abrogation des règlements suivants sur l'ingénierie :

Règlement régissant les détails des cartes, plans, profils, dessins, devis et livres de renvoi, Ordonnance générale E-1 (DORS/80-482)  
Règlement sur la hauteur des fils des lignes de télégraphe et de téléphone, Ordonnance générale E-18 (C.R.C., ch. 1182)  
Règlement sur les croisements des fils et leur proximité, Ordonnance générale E-11 (C.R.C., ch. 1195)  
Règlement sur les étagements des voies des chemins de fer, Ordonnance générale E-5 (C.R.C., ch. 1191)  
Règlement sur les passages à niveau au croisement d'un chemin de fer et d'une voie publique, Ordonnance générale E-4 (DORS/80-748)  
Règlement sur l'usage en commun des poteaux, Ordonnance générale E-12 (C.R.C., ch. 1185)

# ANNEXE - LOIS ET RÈGLEMENTS

L'Office des transports du Canada administre les lois et les règlements ci-après.

L'Office est le principal responsable de l'application de la loi suivante :

*Loi sur les transports au Canada*  
L.C. (1996), ch. 10

L'Office partage la responsabilité de l'application des lois suivantes :

<i>Loi canadienne sur l'évaluation environnementale</i>	L.C. (1992), ch. 37
<i>Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie</i>	L.R.C. (1985), ch. E-9
<i>Loi maritime du Canada</i>	L.C. (1998), ch. 10
<i>Loi sur l'accès à l'information</i>	L.R.C. (1985), ch. A-1
<i>Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile</i>	L.C. (1996), ch. 20
<i>Loi sur la gestion des finances publiques</i>	L.R.C. (1985), ch. F-11
<i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	L.R.C. (1985), ch. P-21
<i>Loi sur la sécurité ferroviaire</i>	L.R.C. (1985), ch. 32 (4 <sup>e</sup> suppl.)
<i>Loi sur le cabotage</i>	L.C. (1992), ch. 31
<i>Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer</i>	L.R.C. (1985), ch. R-4
<i>Loi sur l'emploi dans la fonction publique</i>	L.R.C. (1985), ch. P-33
<i>Loi sur le pilotage</i>	L.R.C. (1985), ch. P-14
<i>Loi sur les langues officielles</i>	L.R.C. (1985), ch. 31 (4 <sup>e</sup> suppl.)
<i>Loi sur les relations de travail dans la fonction publique</i>	L.R.C. (1985), ch. P-35



© Digital Vision



# LOIS ET RÈGLEMENTS

## ANNEXE



par Internet permettent l'accès électronique à leur tarif augmenterait davantage la protection des consommateurs.

### Avis d'interruption ou de réduction de service

L'article 64 de la Loi prévoit l'obligation de donner un avis public avant qu'un transporteur aérien cesse ou réduise certains services de transport aérien intérieurs. Ces dispositions couvrent les services aériens

comme les exploitants de pourvoies et saisonniers qui offrent habituellement un service ponctuel qui commence et prend fin sur une base régulière selon la demande saisonnière. Bien que l'Office puisse exempter des transporteurs aériens de se conformer à ces dispositions, il serait préférable d'exclure ce type d'exploitant saisonnier de l'obligation de donner un avis public.

Un licencié peut demander à l'Office d'écourter la période d'avis public. En évaluant les demandes de cette nature au regard du paragraphe 64(3), l'Office tente de déterminer si le détenteur de la licence s'est conformé au paragraphe 64(1.2), qui stipule qu'un licencié doit permettre, le plus tôt possible après avoir donné l'avis, aux élus du gouvernement municipal ou local de la collectivité du(des) point(s) desservi(s), selon le cas, de se réunir et de discuter avec lui de l'effet de l'interruption ou de la réduction proposée du service. Il existe une incohérence entre les exigences prévues par

ces dispositions, car un licencié n'aura pas encore donné son avis lorsqu'il déposera sa demande visant la réduction du délai d'avis. À l'heure actuelle, lorsque l'Office accède à la demande d'un transporteur aérien d'obtenir un délai d'avis plus court, il contourne le problème en assortissant l'arrêt formel afférent de la condition d'informer les élus. Des modifications mineures à ces dispositions permettraient de régler la question.

contrevenaient pas à la Loi sur la concurrence, le fait d'exiger une plus grande transparence dans la publicité sur les prix des services aériens aiderait les consommateurs à savoir exactement à quoi s'en tenir sur le prix réel d'un billet d'avion et leur permettrait de comparer les prix entre les transporteurs.

### Renseignements sur les tarifs sur les sites Internet de vente de billets

Les tarifs aériens renferment des renseignements importants pour les voyageurs, y compris les conditions de transport. La Loi sur les transports au Canada exige que les transporteurs aériens intérieurs mettent un exemplaire de leur tarif à la disposition du public dans leurs bureaux. Dans le cas des transporteurs étrangers, le Règlement

L'Office est préoccupé du fait qu'il n'existe aucune exigence législative explicite selon laquelle les conditions de transport doivent être mises à la disposition du public sur les sites Internet des transporteurs aériens. La plupart des transporteurs canadiens n'offrent pas un accès en ligne à leur tarif, malgré l'essor des ventes par Internet. Une modification législative exigeant que les transporteurs vendant des billets

sur les transports aériens exige qu'ils apposent une affiche dans leurs bureaux indiquant que leur tarif peut être consulté sur demande. Ces transporteurs étrangers sont également tenus de conserver un exemplaire de leur tarif aux fins d'inspection publique dans leurs bureaux ou dans les endroits où ils vendent des billets (sauf dans les agences de voyage).



L'Office devrait pouvoir examiner toute l'information qu'il juge pertinente afin d'effectuer une évaluation complète d'une plainte et il devrait pouvoir obliger un transporteur à produire cette information. Il suffirait d'apporter de légères modifications au paragraphe 66(3) pour remédier à la situation.

Le paragraphe 66(7) de la Loi autorisait temporairement l'Office à exiger des transporteurs offrant un service sur des routes spécifiques qu'ils le tiennent au courant de toute modification de leur tarif et lui fournissent sur demande des renseignements relatifs à leur tarif. Ce pouvoir a expiré le 5 juillet 2004 lorsque le paragraphe 66(6), qui confèrait à l'Office le pouvoir de déterminer, de sa propre initiative, si un prix appliqué à l'égard d'un service intérieur sur une route non concurrentielle est excessif, a cessé de s'appliquer. L'expiration de ce pouvoir temporaire exercé en vertu du paragraphe 66(7) risque de nuire à l'Office pour ce qui est d'obtenir l'information nécessaire pour prendre ses décisions. Il pourrait être possible de remédier à la situation par le retrait du paragraphe 66(7) de la référence au paragraphe 66(6).

## Tarifs intérieurs

À l'heure actuelle, c'est uniquement à la suite d'une plainte que l'Office peut déterminer si un transporteur a appliqué des conditions de transport déraisonnables

initiative.

ou injustement discriminatoires à ses services intérieurs. Sur les marchés internationaux, l'Office peut agir de sa propre initiative. Les voyageurs, les agents de voyage et les transporteurs hésitent souvent à déposer une plainte officielle à cause du temps qu'exige une telle démarche, des dépenses éventuelles ou de la crainte qu'une telle plainte mette en péril une relation d'affaires. Il y a également eu des cas où, faute d'une plainte, l'Office n'a pu empêcher un transporteur de prendre des mesures pouvant être considérées déraisonnables. Le problème pourrait être réglé en attribuant à l'Office le pouvoir d'agir de sa propre initiative dans ce domaine.

## Publicité relative aux prix du transport aérien

L'Office est préoccupé du fait que les prix des services aériens annoncés ne représentent souvent qu'une fraction du coût total du billet. Dans bien des cas, le prix annoncé ne comprend pas les suppléments carburant et assurance, les frais d'amélioration aéroportuaire, le droit pour la sécurité des passagers du transport aérien ni les taxes, qui font tous partie du prix d'un billet. En 2004, certains transporteurs ont publié des prix d'un aller simple, ou d'un des trajets d'un aller-retour, alors qu'ils précisaient dans les détails de l'offre que les consommateurs devaient acheter un billet aller-retour. Bien que de telles pratiques ne



La *Loi sur les transports au Canada* ne limite pas non plus le dépôt d'une demande d'arbitrage relative à un différend impliqué quant un seul expéditeur, ni ne permet explicitement à un groupe d'expéditeurs de recourir à l'arbitrage. Certains expéditeurs ont discuté avec l'Office de la possibilité de demander un recours collectif en arbitrage, mais ils ont considéré que l'absence de compétence explicite de l'Office en la matière risque de faire obstacle. La modification des dispositions relatives à l'arbitrage en vue de prévoir précisément des recours collectifs en arbitrage permettrait d'éliminer cet obstacle.

## TRANSPORT AÉRIEN

### Etablissement des prix sur les routes intérieures

L'Office a eu de la difficulté à obtenir l'information pertinente pour prendre des décisions relatives aux allégations de prix déraisonnables sur des routes non concurrentielles en raison du libellé du paragraphe 66(3) de la *Loi sur les transports au Canada*. En effet, celui-ci a injustement limité l'Office dans sa capacité de tenir compte de certains facteurs pour prendre des décisions relatives aux enquêtes sur les prix.

lignes directrices et ordonner des changements raisonnables lors de la construction ou de l'exploitation de lignes de chemin de fer, le tout dans le but de réduire le bruit à un niveau minimal. Étant donné que les modifications législatives n'ont pas été présentées de nouveau et adoptées, l'Office n'a pas la compétence pour régler les différends relatifs aux bruits, à la vibration et à la pollution liés aux activités ferroviaires; il peut uniquement prêter assistance quand les parties conviennent de recourir à la médiation.

### Arbitrage

Les dispositions actuelles relatives à l'arbitrage sont accessibles aux expéditeurs pour résoudre les différends relatifs aux taux ou aux conditions du transport des marchandises. L'Office a reçu des mémoires selon lesquels les différends relatifs à certains droits exigés par les transporteurs, comme les frais de surestarie imposés quand un expéditeur ne décharge pas promptement un wagon, ne peuvent être soumis à aucun mécanisme de règlement des différends, car l'arbitrage est limité aux différends portant sur les taux ou les conditions du transport des marchandises. Parallèlement, certains frais ferroviaires sont exigés des tiers qui ne dépendent pas nécessairement à la détermination d'expéditeur.

## TRANSPORT FERROVIAIRE

Depuis l'entrée en vigueur de la *Loi sur les transports au Canada* en 1996, l'Office a soulevé certaines inquiétudes quant à l'application des dispositions relatives au transport ferroviaire prévues dans celle-ci. Ces inquiétudes, dont les particularités sont décrites dans les rapports annuels antérieurs, concernent notamment les dispositions relatives à l'interconnexion, aux prix de lignes concurrentiels, au processus d'arbitrage, aux certificats d'aptitude, ainsi qu'à la construction, au transfert et à la cessation d'exploitation de lignes de chemin de fer.

## Bruit, vibration et pollution

L'Office a assumé pendant plusieurs années la compétence en ce qui concerne le règlement des différends relatifs aux bruits, à la vibration et à la pollution causés par les activités ferroviaires quotidiennes. En 2000, la Cour d'appel fédérale a rendu une décision dans laquelle elle déterminait que la *Loi sur les transports au Canada* n'investissait l'Office d'aucune compétence en la matière. Par la suite, le projet de loi C-26 prévoyait une disposition qui aurait permis à l'Office de régler les problèmes relatifs au bruit causé par le transport ferroviaire en l'investissant du pouvoir nécessaire pour établir des

IL INCOMBE À L'OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA DE PRÉSENTER UNE ÉVALUATION ANNUELLE DE LA *LOI SUR LES TRANSPORTS AU CANADA*. EN 2000 ET 2001, LE COMITÉ D'EXAMEN DE LA *LOI SUR LES TRANSPORTS AU CANADA* A PROCÉDÉ À UN EXAMEN LÉGISLATIF DE LA LOI. EN 2001, LE MINISTRE DES TRANSPORTS A AMORCÉ L'ÉLABORATION D'UN SCHEMA D'ORIENTATION RELATIF À LA POLITIQUE DES TRANSPORTS DANS L'AVENIR. LE PROJET DE LOI C-26, VISANT À MODIFIER LA *LOI SUR LES TRANSPORTS AU CANADA*, A ÉTÉ DÉPOSÉ AU PARLEMENT EN FÉVRIER 2003 À LA SUITE DE CES DEUX INITIATIVES. LE PROJET DE LOI EST RESTÉ EN PLAN AU FEUILLETON. LE MINISTRE DES TRANSPORTS A FAIT SAVOIR À LA FIN DE 2004 QU'IL ENTENDAIT PRÉSENTER UN NOUVEAU PROJET DE LOI EN VUE DE MODIFIER LA *LOI SUR LES TRANSPORTS AU CANADA* QUI COMPRENDRAIT LES ÉLÉMENTS DU PROJET DE LOI C-26 SUR LESQUELS IL Y AVAIT CONSENSUS.



© Joel Rossol

## CHAPITRE 6

# ÉVALUATION DE L'EFFET DE LA LOI



## VIA Rail Inc. c. le Conseil des Canadiens avec déficiences

Dossier n° A-238-04 de la Cour

toujours pas été rendue.

Appel des décisions nos 175-AT-R-2003 et 620-AT-R-2003 de l'Office dans lesquelles l'Office a conclu que certains aspects des voitures à passagers Renaissance de VIA Rail Inc. posaient des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes



© Office des Transports du Canada

Cour d'appel fédérale -  
Cas en instance en 2004

Linda McKay-Panos c. Air Canada et  
l'Office des transports du Canada

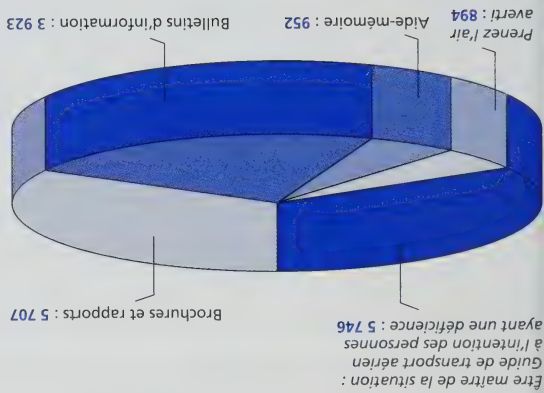
Dossier n° A-100-03 de la Cour

Appel de la décision n° 567-AT-A-2002 de l'Office, rendue le 23 octobre 2002, selon laquelle Mme McKay-Panos, une personne obèse, n'avait pas de déficience aux fins de l'application de la partie V de la Loi sur les transports au Canada.

L'appel a été suspendu par l'ordonnance de la Cour supérieure de justice de l'Ontario, rendue le 1<sup>er</sup> avril 2003 en vertu de la Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies. L'ordonnance a été levée le 30 septembre 2004. Le 26 novembre 2004, la Cour d'appel fédérale a repris l'appel et a fixé au 31 décembre 2004 l'échéance pour que Mme McKay-Panos dépose les documents relatifs à son appel. La Cour a également donné au Conseil des Canadiens avec déficiences le statut d'intervenant. Les répondants dans cette affaire ont eu jusqu'au 31 janvier 2005 pour déposer leurs mémoires à la Cour.

accessible ». La discussion d'experts, dirigée par la présidente de l'Office, Marian Robson, a permis de mettre en valeur les innovations dans le secteur des services de transport accessible et leur importance pour l'ensemble des Canadiennes et des Canadiens.

## Information diffusée en 2004 sur les transports accessibles



de formation utilisés pour la certification des agents de voyage.

L'Office a participé à des présentations à l'occasion de quatre salons de l'industrie du voyage dans différentes villes canadiennes.

L'Office a également fait des présentations à l'occasion de 20 séminaires qui intéressaient des voyageurs ayant une déficience. L'Office continue de promouvoir l'unité des normes de service pour les Canadiennes et les Canadiens ayant une déficience qui voyagent à l'étranger.

L'Office a fait des présentations à des événements comme l'International Association of Assistance Dog Partners 10th Anniversary Conference à Vancouver, le 7<sup>e</sup> congrès annuel sur la gestion aéroportuaire du Conseil des aéroports du Canada, lequel portait sur l'innovation et les aéroports au Canada, et à l'occasion d'un colloque sur les services aux passagers ayant des besoins spéciaux de l'Association du transport aérien du Canada.

En 2004, l'Office a été exposant à des événements comme le Sommet mondial 2004 de l'Organisation mondiale des personnes handicapées, à Winnipeg, l'Accessibility Show à l'exposition d'Ottawa, la journée portes ouvertes de Marine Atlantique et la réunion du Comité consultatif à North Sydney (N.-É.), la Conférence nationale de l'Association nationale des étudiants(e)s au niveau postsecondaire

(NEADS) à Ottawa et la Conférence annuelle de l'Association du transport aérien du Canada à Vancouver.

L'Office a participé à la 10<sup>e</sup> Conférence internationale pour la mobilité et le transport des personnes âgées ou a mobilité réduite (COMOTRED) qui a eu lieu à Hamamatsu au Japon. L'Office y a présenté trois documents, dont un, intitulé Portrait de l'inclusion, a été choisi comme le meilleur document de la Conférence.

Celui-ci a été rédigé par Chris Stark, gestionnaire de la Division du suivi, liaison et médiation, et Gavin Currie, directeur général de la Direction générale du transport aérien et des transports accessibles. Les auteurs ont reçu un certificat de mérite lors de la cérémonie de clôture.

Près de 500 troupes faisant la promotion de la prochaine conférence COMOTRED, qui aura lieu à Montréal en 2007, ont été distribuées à la Conférence au Japon à des participants provenant de 35 pays. L'Office fait partie du Comité directeur chargé d'organiser l'événement. On peut trouver des renseignements relatifs à la Conférence sur le site Web de Transports Canada à l'adresse suivante : [www.tc.gc.ca](http://www.tc.gc.ca)

En 2004, le thème de la Semaine nationale des transports était les transports accessibles. L'Office a donné le coup d'envoi à l'événement à Ottawa en tenant une discussion d'experts portant sur le thème « L'Avenir des transports dans un monde



les questions relatives à l'accessibilité et pratiques relatif à la communication. En 2004, l'Office a poursuivi ses efforts en vue d'améliorer la communication entre les personnes ayant une déficience, les agents de voyage, les voyagistes et les transporteurs pour s'assurer que les services nécessaires seront précisés au moment de la prise de réservation et qu'ils seront communiqués aux transporteurs.

En 2004, l'Office a été faite à l'occasion du symposium Travel Law Day (Journée de la législation sur les voyages). On a profité pour distribuer aux participants des exemplaires de l'*Aide-mémoire pour les réservations* de l'Office dont se servent les agents de réservation pour documenter les besoins en matière de voyage des personnes ayant une déficience.

En 2004, l'Office a prêté main-forte à l'Institut canadien des conseillers en voyages pour la mise à jour des documents

ayant une déficience. Les réunions sont conçues dans le but d'accroître la connaissance des règlements, des codes de pratiques et des décisions rendues par l'Office, de même que des avis expédiés à l'industrie du transport dans le but d'uniformiser la prestation des services à l'intention des personnes ayant une déficience. Le programme aborde également certains services de l'Office comme la facilitation, la médiation et le processus officiel de règlement des plaintes. Les dispositions relatives aux passagers ayant une déficience figurant sur les sites Web des entreprises de même que les dispositions relatives aux tarifs font l'objet de discussions approfondies. En 2004, des réunions ont eu lieu avec plusieurs transporteurs, notamment Zoom Airlines, SkyService Airlines, Air Canada, Westjet et Jetsgo. Elles se poursuivront en 2005 puisqu'elles ont une influence positive sur la prestation de services aux personnes ayant une

Chaque jour, l'Office fournit des conseils sur les transports accessibles au public et à l'industrie en réponse aux demandes de renseignements faites par téléphone, par Internet et par écrit, et aux invitations à participer à des conférences et des salons.

En 2004, l'Office a reçu de nombreuses demandes des médias d'information sur

## Communiquer avec les Canadiens et les Canadiennes

L'Office a renouvelé ses efforts afin de sensibiliser les transporteurs et les exploitants de gares à la nécessité d'assurer des services de base uniformes aux voyageurs ayant une déficience. Les sites Web des fournisseurs de services sont examinés afin de détecter les écarts par rapport aux normes de l'Office ainsi que les écarts entre les tarifs intérieurs des fournisseurs de services et les conditions de transport affichées dans leurs sites Web.

Les tarifs internationaux et transfrontaliers sont maintenant scrutés régulièrement avant que l'Office approuve les propositions de nouvelles conditions ou de conditions de transport modifiées des lignes aériennes. Les conditions relatives à la prestation des services aux passagers ayant une déficience sont minutieusement examinées et des modifications sont recommandées, s'il y a lieu.

Bien qu'il ne soit plus nécessaire de déposer les tarifs intérieurs auprès de l'Office, ils sont régulièrement exigés et examinés afin de s'assurer que ces documents font état des engagements en matière de services à l'intention des clients ayant une déficience.

En 2004, l'Office a entrepris des travaux en vue de moderniser les dispositions relatives aux personnes ayant une déficience dans un tarif intérieur type. L'Office a élaboré ce modèle de tarif intérieur, qui tient compte en grande partie des exigences

En 2004, l'Office a également mis en œuvre un programme de prise de contact afin de paver la voie à des discussions avec les fournisseurs de services sur les services de voyage à l'intention des personnes

suivront en 2005.

du Règlement sur les transports aériens portant sur les conditions de transport des personnes ayant une déficience, afin de donner aux petits transporteurs qui n'avaient pas leur propre tarif un exemple des conditions de transport habituellement contenues dans les tarifs des plus importants transporteurs. Cette initiative permettra d'examiner, notamment, la possibilité d'intégrer certaines dispositions des lignes directrices sur l'accessibilité nouvellement publiées pour les petits aéronefs dans l'exemple de tarif. Ces travaux se poursuivront en 2005.

En 2004, l'Office a ajouté un paragraphe sur son mandat en matière d'accessibilité à la lettre d'accompagnement expédiée à tous les nouveaux détenteurs d'une licence de services aériens. Ce paragraphe informe les nouveaux licenciés du rôle et des responsabilités de l'Office au chapitre de l'élimination des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience dans le réseau des transports de compétence fédérale. On espère que cette initiative sensibilisera les nouveaux licenciés afin qu'ils assurent d'emblée des services qui faciliteront les déplacements des personnes ayant une déficience.

L'Office poursuit ses activités en réponse à l'importance croissante que revêt la sécurité des passagers dans l'industrie du transport aérien. Les nouvelles mesures de sécurité ne doivent pas compromettre l'accès et la dignité des personnes ayant une déficience.

En 2004, l'Office a poursuivi sa collaboration avec l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) afin de promouvoir l'accessibilité dans les nouveaux programmes de contrôle de sécurité. L'Office et l'ACSTA ont signé un protocole d'entente en 2004 afin de faciliter la surveillance de la formation des responsables de ces contrôles conformément au *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*. Un rapport préliminaire a été remis par le personnel de l'Office à l'ACSTA sur les activités de contrôle des passagers ayant une déficience. Le personnel de l'Office continuera de travailler en collaboration avec le personnel de l'ACSTA afin de clarifier certains aspects de la formation. Il s'agit de la première étape du processus de surveillance.

## Promotion d'une formation efficace et de la sensibilisation

Dans un contexte où les nouveaux fournisseurs de service pénètrent le marché et

que les services des fournisseurs en place prennent de l'expansion, la formation du personnel en matière d'assistance aux personnes ayant une déficience prend une importance toute particulière. En 2004, le personnel de l'Office a travaillé en collaboration avec les transporteurs aériens afin de répondre aux besoins en matière de formation.

Lors d'une visite de routine chez Harmony Airways, un nouveau transporteur régulier qui venait d'obtenir sa licence, un enquêteur de l'Office a pu prêter assistance dans l'établissement des registres de formation qu'exige le *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*.

Le Règlement exige que les transporteurs doivent s'assurer que leurs employés et les sous-traitants ont reçu la formation appropriée pour aider les voyageurs ayant une déficience. Le personnel de l'Office effectue des inspections sur une base régulière pour veiller au respect du règlement sur la formation. Il donne également de l'information et des conseils aux transporteurs afin de les aider à former leurs employés.

En 2004, le personnel de l'Office a collaboré avec Transports Canada dans le but d'élaborer une nouvelle trousse de formation à l'intention des fournisseurs de services de transport appelée *Travel the Accessible Route* (En route vers l'accessibilité).



flottes, leurs installations et leurs activités. Ils doivent s'évaluer eux-mêmes sur une base régulière au regard des exigences des codes, en gardant à l'esprit que tout nouvel équipement ou changement aux installations ou activités doit répondre aux critères d'accessibilité prévus dans les codes, voire les excéder.

## Accessibilité des gares

En 2004, l'Office a entrepris un projet d'étude sur l'accessibilité des gares. Les travaux de recherche préliminaires comprenaient l'étude des codes de pratiques et des normes en vigueur au Canada et à l'étranger. L'Office a visité six gares (une gare ferroviaire, une gare maritime et quatre aéroports) afin d'identifier les meilleures pratiques en matière d'aménagement pour accès facile et de faciliter l'élaboration d'une norme d'accessibilité applicable aux gares. L'Office a également consulté les membres de son Comité consultatif sur l'accessibilité. Les travaux relatifs à ce projet se poursuivront en 2005.

## Voyager avec des animaux aidants

L'Office a poursuivi sa collaboration avec Transports Canada amorcée en 2003 en vue d'examiner les questions relatives aux personnes devant se déplacer avec un animal aidant, telles que les besoins en matière d'espace et d'assignation des sièges, ainsi que la nécessité de zones

## Normes d'aménagement pour accès facile et pour appareils distributeurs de l'Association canadienne de normalisation

où ces animaux peuvent se soulag­er. Le programme de Transports Canada comprenait un atelier réunissant les dresseurs et les propriétaires d'animaux. Un rapport a été publié en 2004 et l'Office a entrepris un examen des conclusions qu'il renferme. Elles seront analysées en marge des travaux en cours de l'Office sur l'accessibilité des gares.

L'Office a également poursuivi son travail avec la CSA en vue d'harmoniser la norme « Accessible Design for the Built Environment » (norme B651 - Conception d'un environnement accessible), autrefois appelée « Accessibilité des bâtiments et autres installations : Règles de conception avec les normes pertinentes » de l'Organisation internationale de normalisation. Ces deux projets continueront en 2005.

afin de les aider à remplir leur questionnaire. L'Office poursuivra ses travaux en 2005 en vue de publier un rapport sur les résultats de l'exercice de suivi de la mise en œuvre du code de communication. Des exemplaires de rapports de surveillance des autres codes (transports aérien, ferroviaire et maritime) sont disponibles auprès de l'Office.

En 2004, les enquêteurs régionaux de l'Office ont continué de vérifier l'information soumise par les transporteurs dans les questionnaires de surveillance des codes de pratiques. Les transporteurs présentent des rapports écrits sur les mesures qu'ils ont prises pour répondre aux exigences du code. Cet exercice d'auto-déclaration est contrôlé grâce à des visites sur le terrain des enquêteurs. Les visites donnent aux transporteurs l'occasion d'échanger de l'information et d'obtenir des conseils qui les aideront à apporter plus rapidement des améliorations relatives à l'accessibilité. Les contacts personnels entre le personnel de l'Office et les transporteurs contribuent également à souligner l'importance de la sensibilisation et de la vigilance au chapitre de l'amélioration des services pour les clients ayant une déficience.

L'Office continuera de mener des enquêtes périodiques afin de surveiller les améliorations en matière d'accessibilité. On encourage les fournisseurs de services de transport à continuer d'améliorer leurs

Ces codes cadrent avec la politique du gouvernement du Canada de rechercher des démarches volontaires plutôt que l'adoption de règlements pour aider l'Office à éliminer les obstacles abusifs dans le réseau des transports de compétence fédérale. Ces codes ont été élaborés en consultation avec des associations regroupant ou représentant des personnes ayant une déficience, des personnes âgées, des fabricants, des transporteurs et des fournisseurs de services.

## Surveillance de l'application des codes de pratiques

Quand les fournisseurs de services de transport se conforment aux règlements, codes et lignes directrices de l'Office, ils assurent un meilleur accès au système de transport de compétence fédérale aux personnes ayant une déficience et permettent la prestation uniforme de service à l'ensemble des voyageurs partout au Canada.

L'Office mène des enquêtes sur une base régulière pour évaluer dans quelle mesure l'industrie se conforme aux codes de pratiques. En 2004, l'Office a élaboré un questionnaire pour surveiller la conformité au nouveau code de communication et l'a distribué aux transporteurs et aux exploitants de gares visés par celui-ci. Le personnel de l'Office a également visité plusieurs gares et a tenu des téléconférences avec plusieurs autres exploitants de gares et transporteurs au sujet du code de communication.

Au terme d'un projet d'étude conjoint avec le Centre de développement des transports de Transports Canada, un rapport intitulé *Boarding Small Regional Aircraft* (embarquement à bord de petits avions de transport régional) a été publié en 2003. En 2004, l'Office a discuté du rapport lors d'une réunion avec le Comité consultatif sur l'accessibilité dans le cadre de ses consultations au sujet des lignes directrices relatives aux petits aéronefs. En 2005, l'Office cherchera à identifier des façons d'encourager les transporteurs à optimiser l'utilisation d'une combinaison de plusieurs dispositifs d'embarquement mécaniques, de fauteuils d'embarquement et de transfert.

## Codes de pratiques

En juin 2004, l'Office a lancé un nouveau code de pratiques intitulé *Élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience* (code de communication) et un guide d'accomplissement à l'occasion de la Semaine nationale des transports.

Le nouveau code renferme une série de critères pour améliorer la communication entre les personnes ayant une déficience et les fournisseurs de services et les exploitants d'installations de transport par avion, par train et par traversier. Le guide d'accomplissement a essentiellement été conçu dans le but d'aider l'industrie des transports à mettre en application le code de communication. Toutefois, il s'agit

également d'un outil utile pour les fournisseurs de services de transport qui ne sont pas couverts par le code. Le guide explique les changements recommandés dans le code en ce qui concerne la signalisation, les annonces publiques, les sites Web, les kiosques automatisés, les téléphones publics et les écrans d'affichage des renseignements. Bien que ces documents contiennent surtout de l'information à l'intention des voyageurs ayant une déficience, ils peuvent profiter à tous les voyageurs.

Avec ce nouveau code de communication, l'Office a élaboré en tout quatre codes de pratiques afin de rendre le réseau du transport de compétence fédérale plus accessible aux personnes ayant une déficience

- Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience (le code aérien);

- Accessibilité des voitures de chemin de fer et conditions de transport ferroviaire des personnes ayant une déficience (le code ferroviaire);

- Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience (le code relatif aux traversiers); et

- Élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience (code de communication).



## Voyage à bord des petits avions

En 2004, l'Office a décidé de ne pas élargir la portée de la partie VII du Règlement sur les transports aériens pour qu'elle s'applique aux aéronefs de plus de 30 sièges passagers. L'Office avait auparavant envisagé de couvrir les aéronefs de 29 sièges passagers ou moins, mais a conclu que très peu d'aéronefs commerciaux ayant entre 20 et 29 sièges passagers étaient actuellement exploités au Canada. Les membres du Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office ont été consultés sur la question.

Au lieu d'élargir la portée d'application du règlement, l'Office a élaboré des lignes directrices sur les services d'accessibilité minimaux qui doivent être offerts à bord des aéronefs de 20 à 29 sièges passagers. À l'assemblée générale annuelle de l'Association du transport aérien du Canada et au salon professionnel de 2004, l'Office a dévoilé les lignes directrices pour répondre aux besoins des passagers ayant une déficience à bord des petits aéronefs.

Les lignes directrices renferment de l'information sur les sujets à aborder avec les personnes ayant une déficience au moment de la réservation, sur le transport des différents aides et animaux aidants, sur la marche à suivre en cas de dommage ou de perte de l'aide à la mobilité d'une personne ayant une déficience et sur les façons d'améliorer la communication avec les personnes ayant une déficience.

des personnes ayant une déficience, promulguée le 1<sup>er</sup> janvier 1994, et le Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience, promulgué le 26 janvier 1995.

L'Office consulte le Comité consultatif sur l'accessibilité afin d'obtenir des conseils sur les questions d'accessibilité. Celui-ci est composé de représentants de la communauté des personnes ayant une déficience, de l'industrie du transport et d'autres parties intéressées. L'Office consulte le Comité sur tous ses projets de réglementation, et cherche à obtenir des opinions et des conseils sur des questions d'importance pour la communauté des personnes ayant une déficience et sur les services que l'industrie leur fournit. De temps à autre, l'Office met sur pied des groupes de travail formés des membres de la communauté des personnes ayant une déficience, de l'industrie du transport et d'autres parties intéressées, y compris les membres de son Comité, pour lui prêter assistance relativement à des projets particuliers.

Étant donné que l'Office a souligné 100 ans au cœur du transport au Canada en 2004, il a attribué un certificat du centenaire aux membres de son Comité en guise d'appréciation pour leurs travaux et de gratitude pour leur dévouement et leur collaboration soutenue en vue d'en arriver à la mise en place de services de transport accessibles à tous.

## Questions soulevées dans les plaintes sur l'accessibilité en 2004

Communications-transporteur	8
Communications-gares	1
Conditions générales d'acceptation <sup>1</sup>	4
Accessibilité de l'équipement	2
Tarifs	1
Autre	1
Personnel	1
Communication des besoins des passagers	2
Assignment des sièges	13
Questions de service <sup>2</sup>	22
<b>NOMBRE TOTAL DES QUESTIONS<sup>3</sup></b>	<b>55</b>

<sup>1</sup> Les conditions générales d'acceptation comprennent des questions telles que la politique sur les réservations et l'acceptation des aides à la mobilité/ animaux aidants.

<sup>2</sup> Les questions de service couvrent l'assistance (lors de l'embarquement et du débarquement, à la gare, etc.) et les aides à la mobilité (assemblage/désassemblage, retards).

<sup>3</sup> Le nombre total de sujets de plainte est supérieur au nombre de plaintes parce qu'une plainte peut soulever plus d'un sujet; par exemple, elle peut viser des questions d'assignation des sièges, de qualité du service et de difficultés avec le personnel.

## Statistiques sur les plaintes

En 2004, l'Office a reçu 52 plaintes relatives à l'accessibilité. L'Office a rendu 36 décisions, certaines touchant des demandes reçues avant le 1<sup>er</sup> janvier 2004 et d'autres traitant des demandes reçues en 2004. Parmi ces décisions, 26 réglaient de nouvelles plaintes et neuf déterminaient si les mesures correctives qu'il avait ordonnées dans des décisions antérieures avaient été prises. De plus, l'Office a rendu une décision relative à une demande de révision d'une décision de l'Office et 98 décisions procédurales et d'autres décisions interlocutoires sous forme de lettres relatives à des affaires toujours à l'étude par l'Office. Quinze plaintes ont été retirées, deux ont été classées en raison de plaidoiries incomplètes et quatre ont été résolues par voie de la médiation. L'Office a également agi en tant que facilitateur pour traiter de certaines préoccupations avant le voyage et trois cas ont été adressés au Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien puisqu'il ne s'agissait pas d'une question d'accessibilité.

### Activités de réglementation

L'Office applique deux règlements pour éliminer les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience. Il s'agit de la partie VII du *Règlement sur les transports aériens* portant sur les conditions de transport

UN PASSAGER DE VIA RAIL AYANT BESOIN D'AIDE – Le 2 octobre 2003, une personne aveugle au sens de la loi et qui utilise une canne blanche avait pris des réservations chez VIA Rail. À ce moment, il avait informé l'agent à la billetterie de VIA de sa déficience et de l'aide dont il aurait besoin. Le billet du passager comprenait des codes de services spécifiques. Le passager a voyagé avec VIA d'Ottawa à Québec via Montréal et est revenu à Ottawa quatre jours plus tard. À Ottawa, les dispositions prises par VIA répondaient aux besoins du passager.

Par la suite, malgré des demandes d'aide répétées dans chaque gare, aucune assistance n'a été offerte. Il n'a pas reçu d'assistance au pré-embarquement à Montréal et à son débarquement à Québec, il n'a pas obtenu d'aide pour trouver l'aire de récupération des bagages ou pour récupérer ses bagages. Pour ce qui est du voyage de retour, aucune aide au pré-embarquement n'a été fournie à Québec. À son arrivée à Montréal, il n'a pas reçu d'assistance pour le débarquement, le repérage de l'aire de récupération des bagages, la récupération des bagages, l'embarquement et le repérage de son siège. L'Office il n'a pas non plus reçu d'aide pour le débarquement à son arrivée à Ottawa. L'Office a conclu que le niveau d'assistance fourni par VIA au passager, à différents points du voyage aller-retour, a constitué un obstacle à ses possibilités de déplacement. L'Office a notamment exigé que VIA élabore et mette en œuvre des codes de demandes de services pour désigner les services spécifiques requis par les personnes ayant une déficience, particulièrement en ce qui concerne l'assistance à l'embarquement, l'assistance au débarquement et aux correspondances, dans toutes les gares. L'Office a également exigé que VIA intègre l'incident dans son programme de formation et qu'il offre un programme de formation ou de recyclage au personnel de VIA, y compris ceux qui étaient en devoir lorsque l'incident est survenu.

demandes avaient ou non été éteintes.  
Les efforts de l'Office à cet égard se poursuivent en 2005.

d'Air Canada et, afin de résoudre la question, en a immédiatement référé à la Cour supérieure de justice de l'Ontario pour l'interprétation de l'ordonnance de suspension afin de déterminer si les



Jusqu'au 31 janvier 2005 pour déposer leurs mémoires.

L'Office a déterminé, dans une autre décision, qu'une allergie proprement dite n'est pas une déficience aux fins de l'application de la partie V de la Loi. Toutefois, l'Office a conclu que certaines personnes ayant des allergies peuvent être considérées comme des personnes ayant une déficience au sens de la Partie V de la Loi. Étant donné que les questions soulevées dans les demandes relatives aux allergies étaient semblables à celles de l'appel de Mme McKay-Panos, l'Office a ajourné 14 de ces plaintes en attendant la conclusion de l'appel de Mme McKay-Panos. Après la fin de l'année, l'Office a également ajourné la quinzième demande relative aux personnes ayant des allergies. Les 23 et 30 décembre 2004, Air Canada a déposé des mémoires relatifs à certaines plaintes, y compris celles portant sur la politique d'utilisation de l'oxygène thérapeutique, établissant sa position selon laquelle les demandeurs qui avaient déjà posé des demandes le 1<sup>er</sup> avril 2003 ou avant et pour toutes les plaintes pour des incidents survenues le 1<sup>er</sup> avril 2003 ou avant étaient réputés avoir à jamais renoncé à toute plainte, cause d'action et recours contre Air Canada ou Jazz ou Zip et que, par conséquent, les enquêtes relatives aux demandes devaient être interrompues et les dossiers classés. L'Office ne s'est pas rangé à la position

de l'ordonnance de suspension, l'Office a repris les travaux sur les plaintes relatives au transport aérien intérieur.

Au même moment, les plaintes relatives aux personnes obèses et ayant des allergies ont été mises en suspens en raison d'un appel interjeté par Linda McKay-Panos. Cet appel était également visé par l'ordonnance de sursis en raison de l'implication d'Air Canada dans l'affaire.

Mme McKay-Panos avait déposé une plainte auprès de l'Office contre Air Canada relativement au siège fourni et à la politique du transporteur de percevoir un supplément auprès des passagers en raison de leur obésité. L'Office avait rejeté la demande de Mme McKay-Panos contre Air Canada en octobre 2002 ayant déterminé que bien que la plaignante ait des problèmes de santé, des restrictions et des limitations liées à l'obésité, elle n'a pas une déficience au sens des dispositions relatives à l'accessibilité de la partie V de la Loi. Mme McKay-Panos a interjeté appel de la décision de l'Office devant la Cour d'appel fédérale.

Le 26 novembre, la Cour d'appel fédérale a repris l'appel et a fixé au 31 décembre 2004 l'échéance pour que Mme McKay-Panos dépose les documents relatifs à son appel. La Cour a également désigné le Conseil des Canadiens avec déficiences en tant qu'intervenant dans cette affaire. La Cour a accordé aux répondants

l'utilisation d'oxygène thérapeutique, de même que deux plaintes relatives à l'oxygène thérapeutique visant My Travel Airways Limited et British Airways. L'Office a également reçu une plainte visant Westjet au sujet de sa politique sur l'oxygène thérapeutique sur une route internationale. Les plaintes relatives à la politique sur l'oxygène thérapeutique d'Air Canada avaient été mises en suspens en raison de l'ordonnance de sursis, mais les travaux relatifs à ces plaintes ont repris une fois que la protection d'Air Canada contre ses créanciers avait été levée.

Dans une décision datée du 13 décembre 2004, l'Office a décidé de jumeler les demandes visant Air Canada et Westjet, car il pouvait ainsi jouir d'une perspective plus générale sur les questions soulevées. De plus, l'Office, dans une décision datée du 16 décembre 2004, a conclu que les personnes ayant besoin d'oxygène thérapeutique pour voyager par avion sont des personnes ayant une déficience au sens de la partie V de la Loi sans égard à la catégorie dans laquelle la personne s'inscrit dans le spectre des personnes qui nécessitent de l'oxygène thérapeutique (d'une base permanente à une base occasionnelle).

En outre, par la même décision datée du 16 décembre 2004, l'Office a indiqué qu'il rendrait compte de son analyse des faits et des positions des parties, de même que de ses conclusions relativement aux obstacles.

Finalement, l'Office a indiqué qu'il terminerait son enquête relative aux plaintes en convoquant une audience orale afin de réunir de l'information des répondants et des témoins experts. Il offrirait du même coup aux répondants l'occasion de présenter et d'analyser la preuve relative au caractère abusif des obstacles à la pertinence de toute mesure corrective jugée appropriée par l'Office si celui-ci concluait à la présence d'obstacles abusifs.

Parmi les plaintes relatives aux frais supplémentaires et aux frais connexes (y compris les droits pour la sécurité des passagers du transport aérien et les frais d'amélioration aéroportuaire qui peuvent être perçus à plus d'une reprise) exigés des personnes ayant une déficience nécessitant un siège supplémentaire pour elles-mêmes ou leurs accompagnateurs, quatre plaintes concernaient l'industrie du transport aérien intérieur visant Air Canada. Une plainte a aussi été déposée visant Air Canada, Jazz, Westjet, Sa Majesté la Reine du chef du Canada (ministère du Revenu national), les autorités de l'aéroport international Gander et l'Association du transport aérien du Canada. En raison de l'ordonnance de suspension visant Air Canada, ces plaintes avaient été mises en suspens. L'Office a décidé d'ajourner une plainte visant un transporteur aérien étranger jusqu'à ce qu'il ait rendu ses

décisions sur les plaintes contre les transporteurs aériens intérieurs. Après la levée

En 2004, l'Office avait plusieurs plaintes en instance qui soulevaient des questions importantes pour la communauté des personnes ayant une déficience. Trois plaintes portaient sur des personnes obèses, 15 plaintes provenaient de personnes atteintes d'allergies, 24 plaintes provenaient de personnes ayant besoin d'oxygène thérapeutique et six plaintes concernaient des tarifs et frais supplémentaires sur des services aériens intérieurs pour les personnes ayant une déficience et nécessitant un siège supplémentaire pour elles-mêmes ou pour leurs accompagnateurs.

L'Office s'est vu dans l'impossibilité de donner suite à 116 plaintes relatives à l'accessibilité en raison de l'ordonnance de sursis imposée par la Cour supérieure de justice de l'Ontario le 1<sup>er</sup> avril 2003 après qu'Air Canada et ses sociétés affiliées, Jazz et Zip, ont été placées sous la protection de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies* (LACC). L'ordonnance stipulait qu'aucune mesure ne pouvait être prise contre d'Air Canada ou de ses affiliées sans leur accord. Aucune mesure relative à ces plaintes ne pouvait être prise avant la levée de l'ordonnance le 1<sup>er</sup> octobre 2004.

L'ordonnance, qui devait rester en vigueur au départ jusqu'au 30 juin 2003, a été prolongée à différentes occasions. Elle isolait

Air Canada, Jazz et Zip de tout contrôle réglementaire ou législatif jusqu'à ce que la compagnie ait procédé à une restructuration, que la protection sanctionnée par le tribunal contre ses créanciers soit levée, le 30 septembre 2004, et qu'elle renaisse sous l'égide d'une société de portefeuille appelée ACE Aviation Holdings. L'Office a été dans l'impossibilité de donner suite aux plaintes ou aux enquêtes touchant Air Canada et ses affiliées tant et aussi longtemps que l'ordonnance était en vigueur.

Après la levée de l'ordonnance de sursis, l'Office a poursuivi ses activités et a rendu 14 décisions relatives à des plaintes en suspens en raison de l'ordonnance. En outre, dans une lettre datée du 1<sup>er</sup> octobre 2004, le personnel de l'Office a informé les parties que la Cour supérieure de justice de l'Ontario a émis une ordonnance, le 23 août 2004, en vertu de la LACC (ordonnance d'homologation), qui levait l'ordonnance susmentionnée à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2004, dans le cadre de l'achèvement de la restructuration d'Air Canada. Ainsi, l'Office pouvait reprendre le processus décisionnel. L'ordonnance d'homologation mettait un terme à toutes les plaintes contre les actifs d'Air Canada pour des incidents survenus le 1<sup>er</sup> avril 2003 ou avant.

Vingt-trois plaintes ont été déposées à l'Office en 2004 relativement à la politique et aux procédures d'Air Canada sur



les personnes qui réservent les vols, les agents de voyage et les transporteurs.

Reconnaissant le rôle essentiel que jouent les agents de voyage pour veiller à l'accessibilité du réseau des transports de compétence fédérale, l'Office a produit, à leur intention, un *Aide-mémoire pour les réservations* faciles d'utilisation qui fait état des besoins particuliers des voyageurs ayant une déficience. L'aide-mémoire, publié pour la première fois en 2001 puis en 2003, a été révisé en 2004 et expédié au intervenants de l'industrie du voyage au Canada après la diffusion de la décision de l'Office dans l'affaire du voyageur laissé pour compte à l'aéroport. La portée de l'aide-mémoire pour les réservations a été étendue à tous les moyens de transport relevant de la compétence fédérale, y compris les transports aérien, ferroviaire et maritime.

*Le Guide pour les plaintes sur l'accessibilité et l'Aide-mémoire pour les réservations* sont disponibles sur le site Web de l'Office à l'adresse [www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca).

Pour obtenir un exemplaire sur support papier ou sur divers supports, communiquer avec l'Office.

Téléphone : (819) 997-6828 ou

1 888 222-2592

ATS : 1 800 669-5575

Courriel : [cta.comment@cta-otc.gc.ca](mailto:cta.comment@cta-otc.gc.ca)

Le 29 octobre 2004, l'Office a rendu une décision découlant d'une plainte déposée par le Conseil des Canadiens avec déficiences (CCD) contre VIA le 4 décembre 2000. Le CCD avait soulevé 46 points distincts concernant la nouvelle flotte de voitures Renaissance achetées par VIA en 2000, principalement en ce qui a trait à leur accessibilité pour les personnes qui se déplacent en fauteuil roulant.

L'Office avait ordonné à VIA Rail d'éliminer 14 obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience. VIA Rail disposait d'un délai de 60 jours suivant la date de la décision d'octobre pour soumettre un plan de mise en œuvre des modifications exigées, y compris l'échéancier proposé. VIA devait en outre présenter des plans détaillés du point de vue d'accessibilité et les faire approuver par écrit par l'Office avant d'entreprendre les travaux. À la suite de l'examen des renseignements exigés, l'Office devait déterminer si d'autres mesures s'imposaient.

Outre une décision préliminaire antérieure, VIA a demandé à la Cour d'appel fédérale l'autorisation d'en appeler de la décision d'octobre. Les 22 et 23 novembre 2004, la Cour fédérale a entendu l'appel. À la fin de l'année, l'Office attendait toujours la décision de la Cour d'appel fédérale.

entre autres choses, d'élaborer des politiques et des procédures relatives au transport terrestre des personnes ayant une déficience et de remettre à l'Office une copie du nouveau programme de formation élaboré à l'intention des sous-traitants, des conseillers et des fournisseurs de services qui interagissent avec le public. L'Office a également écrit à l'ensemble des aéroports nationaux et régionaux pour les encourager à examiner la façon dont les services contractuels de transport terrestre sont offerts afin de s'assurer qu'ils sont accessibles aux personnes ayant une déficience.

En novembre 2004, l'Office a rendu une décision relativement à une plainte déposée au nom d'une personne ayant une déficience intellectuelle qui a besoin d'aide quand elle voyage seule. La mère du passager avait réservé auprès d'un agent de voyage un aller-retour avec Air Canada pour les vacances de Noël de Williams Lake (C.-B.) à Lethbridge (Alberta) via Vancouver et Calgary. La mère avait informé l'agent de voyage de la déficience de son fils et avait pris les dispositions nécessaires, par l'entremise de ce même agent, pour qu'un fauteuil roulant soit mis à la disposition de celui-ci et qu'il soit escorté entre les portes des aéroports pour prendre ses vols de correspondance. En raison d'un problème de communication au moment de la réservation, les services demandés à Air Canada ne répondaient pas aux besoins du voyageur. Le voyageur, qui

est descendu à Vancouver, a dû passer une nuit seul, terrifié, dans l'aéroport alors que son vol de correspondance avait été retardé en raison de mauvaises conditions météorologiques.

L'Office a conclu dans sa décision que les difficultés vécues par le voyageur étaient surtout attribuables au manque de communication de la part de l'agent de voyage au moment de la réservation quant à la nature de la déficience du voyageur, aux types de services requis et au manque de connaissance du service d'accompagnement de mineurs/d'adultes d'Air Canada. Bien qu'il reconnaisse que ce manque de communication ait résulté en une expérience de voyage extrêmement malheureuse, l'Office n'a pas compétence sur les agents de voyage.

Bien que l'Office n'ait pas trouvé Air Canada en défaut, il a enjoint au transporteur et, plus particulièrement, aux agents de voyage qui transmettent l'information entre les passagers ayant une déficience et les transporteurs, de s'enquérir de la nature exacte de la déficience des voyageurs et de leurs besoins, et de prendre connaissance des pratiques, des politiques et des services des transporteurs afin de pouvoir répondre aux besoins précis des personnes ayant une déficience et d'éviter la répétition de situations semblables. La décision de l'Office met en relief l'importance d'une communication claire entre

L'OFFICE A REÇU UN APPEL de la nièce de la femme qui utilise un fauteuil roulant et qui a voyagé d'Atlanta, Georgie, à Ottawa sur un vol de Delta Connections (un avion de 50 sièges passagers). À son arrivée, on a informé la passagère, qui ne peut rester debout sans aide, qu'aucun appareil élévateur hydraulique n'était disponible à l'aéroport international Macdonald-Cartier d'Ottawa. (Un tel appareil avait été utilisé à Atlanta pour l'aider à monter à bord de l'avion.) À Ottawa, on a procédé à son débarquement jusqu'au bas de l'escalier de l'aéronef sur le tarmac à l'aide d'un fauteuil d'embarquement. Elle n'avait pas été informée à l'avance qu'elle serait descendue de l'avion de cette façon; elle s'est sentie humiliée et incertaine quant à la capacité des préposés du service au sol de la transporter.

L'Office a communiqué avec les responsables de l'aéroport d'Ottawa et s'est aussi entretenu à plusieurs reprises avec la nièce de la femme afin de faciliter le vol de retour à Atlanta. L'Office a pris les arrangements nécessaires pour que le service au sol communique avec la nièce de cette femme en vue de convenir d'une solution satisfaisante. La compagnie de services au sol a reconnu qu'elle disposait effectivement d'un appareil élévateur et qu'il serait utilisé pour l'embarquement de la femme à Ottawa. La voyageuse s'est dite très satisfaite de l'aide du personnel de l'aéroport d'Ottawa et de l'Office.

niveau d'aide qui lui a été fournie par VIA Rail Canada Inc. en différentes occasions pendant son voyage aller-retour entre Ottawa et Québec, via Montréal les 6 et 10 octobre 2003, constituait un obstacle abusif à son déplacement. L'Office a ordonné VIA de prendre plusieurs mesures correctives (voir la vignette « Un passager de VIA Rail ayant besoin d'aide » à la page 75). L'accessibilité aux taxis, aux limousines et aux autobus dans les aéroports canadiens est un aspect important pour s'assurer que les voyageurs puissent se déplacer sans

interruption dans le réseau des transports de compétence fédérale. En réponse à une plainte relative à des services de transport terrestre à l'aéroport international de Vancouver, laquelle a été déposée par un voyageur aveugle et utilisant un animal aidant, l'Office a conclu que le manque de politiques et de procédures de la Vancouver Airport Authority (VAA) portant sur le transport terrestre des personnes ayant une déficience, y compris le manque de formation offerte à ses fournisseurs de services, constituait un obstacle abusif au déplacement de ces voyageurs. La VAA a donc été tenue,



plaintes officielles ont subéquemment été retirées et les dossiers classés. La médiation a permis de résoudre partiellement l'une des plaintes, et celle-ci a été renvoyée au processus officiel de l'Office pour achèvement. Pour ce qui est des 22 autres plaintes, 18 sont en instance et les séances de médiation sont prévues au début de l'année 2005. Les quatre autres plaintes ont été renvoyées à la procédure de règlement officielle de l'Office, une demande de médiation ayant été retirée et les parties aux trois autres ont refusé de participer au programme volontaire.

En 2004, la médiation a continué de susciter un intérêt croissant pour résoudre les différends chez les utilisateurs et les fournisseurs de service de transport. L'Office a constaté que de nombreux fournisseurs ont démontré une attitude positive et une volonté de coopérer dans le cadre du programme. En 2005, l'Office continuera de promouvoir la médiation comme moyen de régler les différends en matière d'accessibilité.

## Règlement des plaintes

En vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, une plainte peut être déposée à l'Office quand un individu croit qu'un obstacle abusif gêne les déplacements de personnes ayant une déficience dans le réseau des transports de compétence fédérale.

En vertu du paragraphe 172(1) de la Loi précitée, l'Office étudie une plainte suivant une démarche en trois étapes afin de déterminer si :

- la personne a une déficience au sens de la Loi;
- il y avait un obstacle (c.-à-d., un empêchement) au déplacement de la personne; et
- l'obstacle était abusif (c.-à-d., non justifié, eu égard aux intérêts des personnes ayant une déficience et à ceux du fournisseur de service de transport).

Si l'Office détermine qu'il y a un obstacle abusif au déplacement d'une personne ayant une déficience, il peut ordonner la prise de mesures correctives. L'Office dispose de vastes pouvoirs pour imposer des mesures comme l'acquisition ou la modification d'équipements, la modification ou l'élaboration d'une politique ou d'une procédure, la formation du personnel ou la modification d'un programme de formation. Si une personne ayant une déficience a engagé des frais directement liés à un obstacle abusif, l'Office peut également ordonner que le fournisseur de services en cause les lui rembourse.

L'Office a déterminé en 2004, relativement à une plainte déposée par John Benjamin, une personne aveugle au sens de la loi et utilisant une canne blanche, que le

■ La Semaine nationale des transports, un organisme sans but lucratif qui fait la promotion de l'importance du transport pour le développement économique et social du Canada, a particulièrement mis l'accent sur l'accessibilité du transport en 2004. Une discussion d'experts, organisée par l'Office des transports du Canada et animée par la présidente de l'Office, Mme Marian Robson, a donné le coup d'envoi de la Semaine nationale des transports. Le thème portait sur « L'avenir des transports dans un monde accessible ».

## Règlement des différends et l'accessibilité

Le règlement d'un différend portant sur l'accessibilité peut avoir des répercussions notables. Il peut entraîner la modification des politiques et des procédures d'un transporteur au profit des voyageurs futurs, et il peut envoyer un message à d'autres fournisseurs dans l'industrie des transports sur ce que l'Office considère comme un obstacle abusif.

Il arrive qu'un voyageur ayant une déficience ait des préoccupations au chapitre

## Facilitation

Le processus formel de décision.

L'Office fait appel à trois méthodes pour régler les différends et les questions d'accessibilité : la facilitation, la médiation ou

## Médiation

de l'accessibilité lors des étapes initiales de la planification d'un voyage ou au moment de faire une réservation. En 2004, le personnel de l'Office s'est occupé de soullever ces préoccupations auprès des transporteurs et de suggérer des façons d'alléger ces voyageurs de leurs inquiétudes. L'Office a facilité le règlement de problèmes de transport et évité ou atténué des situations qui auraient pu créer des obstacles aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience. Dans certains cas, les personnes ayant une déficience ont retiré leurs plaintes parce que le transporteur avait remédié au problème de façon satisfaisante grâce aux efforts déployés par le personnel de l'Office.

En 2004, pour la troisième année, la médiation était offerte pour régler les différends dans le domaine du transport accessible pour des questions comme l'utilisation d'appareils d'embarquement, la disponibilité de services de fauteuils roulants réservés au préalable, l'embarquement prioritaire et la disponibilité de sièges réservés à l'avance.

Sur les 29 cas étudiés pour lesquels on songeait recourir à la médiation en 2004, trois ont été réglés dans le cadre des discussions préalables à la médiation et quatre ont donné lieu à des séances de médiation. La médiation a permis de remédier à la situation dans trois cas pour lesquels les

EN VERTU DE LA PARTIE V DE LA LOI SUR LES TRANSPORTS AU CANADA, L'OFFICE DOIT VEILLER À L'ÉLIMINATION DES OBSTACLES ABUSIFS AUX POSSIBILITÉS DE DÉPLACEMENT DES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE DANS LE RÉSEAU DES TRANSPORTS DE COMPÉTENCE FÉDÉRALE, QUI COMPREND LES SERVICES AÉRIENS ET FERROVIAIRES AINSI QUE LES SERVICES DE TRAVERSISERS ET LES SERVICES D'AUTOCARS INTERPROVINCIAUX. À CETTE FIN, L'OFFICE PREND DES RÉGLEMENTS, ÉLABORE DES CODES DE PRATIQUES, COMMUNIQUE AVEC L'INDUSTRIE DES TRANSPORTS ET LA COMMUNAUTÉ DES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE, RÉGLE LES PLAINTES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ EN FONCTION DE CHAQUE CAS ET ORDONNE, S'IL Y A LIEU, LA PRISE DE MESURES CORRECTIVES.

## TRANSPORTS ACCESSIBLES

L'Office a réalisé des progrès majeurs en 2004 pour faciliter l'accès des personnes ayant une déficience au système de transport de compétence fédérale du Canada. Événements dignes de mention :

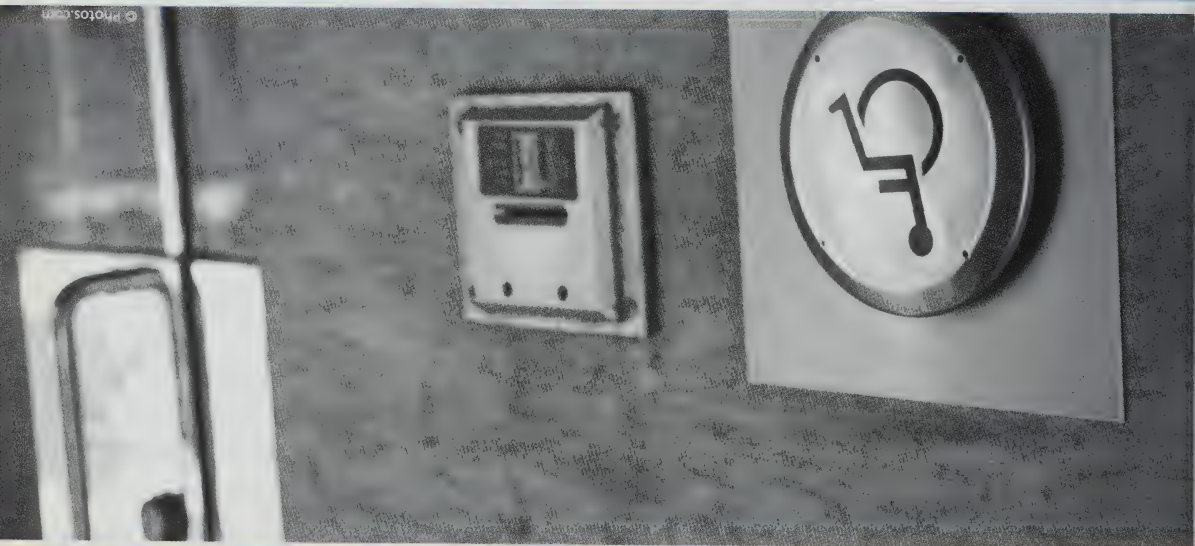
### ■ Un nouveau Code de pratiques :

*L'élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience* (le code de communication) a été publié en juin. Ce code, le quatrième élaboré par l'Office, s'appliquera aux fournisseurs de services de transports aérien, ferroviaire et maritime. Il établit les critères pour améliorer les communications et l'accès à l'information des voyageurs ayant une déficience. Parallèlement, l'Office a publié un guide pour aider les transporteurs à mettre en application le nouveau code de communication.

- *L'Aide-mémoire pour les réservations*, un guide à l'intention des agents de voyage pour les aider à évaluer et à mettre par écrit les besoins de tous les voyageurs ayant une déficience, a été mis à jour après une décision de l'Office relativement à une plainte selon laquelle un voyageur aérien ayant une déficience inhabituelle avait dû passer la nuit dans un aéroport. L'Office a conclu que cette situation est en grande partie attribuable au manque de communication entre l'agent de voyage et le transporteur aérien.
- L'Office a publié des lignes directrices à l'intention des transporteurs exploitant des aéronefs de moins de 29 sièges passagers. Celles-ci portent sur l'accessibilité de ces appareils et offrent des conseils sur la façon de mieux répondre aux besoins des personnes ayant une déficience lorsqu'elles voyagent à bord de ceux-ci.



# TRANSPORTS ACCESSIBLES CHAPITRE 5



*Cour d'appel fédérale - Appel rejeté en 2004*

**Northwest Airlines et KLM Airlines c. l'Office des transports du Canada**

Dossier n° A-407-03 de la Cour

Appel de la décision n° 232-A-2003 de l'Office, en date du 29 avril 2003, dans laquelle l'Office ordonne à Northwest Airlines et à KLM Airlines de prendre certaines mesures correctives à la suite du refus des transporteurs d'accepter des billets émis par Travel Way. Le 23 juin 2004, la Cour d'appel fédérale a rejeté l'appel.

*Cour d'appel fédérale - Appels abandonnés en 2004*

**KLM Airlines c. l'Office des transports du Canada et Ladan Raee**

Dossier n° A-515-03 de la Cour

Appel de la décision n° LET-C-A-107-2003 de l'Office, en date du 8 mai 2003, et de l'arrêt pris dans la décision n° LET-C-A-110-2003 de l'Office, en date du 9 mai 2003, ainsi que de l'arrêt n° 2003-C-A-305, en date du 22 mai 2003, concernant une plainte découlant du refus de KLM Airlines de transporter Mme Raee. Le 30 décembre 2003, l'appelant a déposé son avis de cessation auprès de la Cour d'appel

**Air Transat c. l'Office des transports du Canada**

Dossier n° 04-A-09

Demande l'autorisation d'appel de la décision de l'Office n° 28-A-2004 datée du 16 janvier 2004 relative à une demande d'Air Transat visant une exemption à l'obligation, prévue au paragraphe 115(1) du Règlement sur les transports aériens, de déposer à l'Office un nouveau tarif pour les services internationaux réguliers dans un délai inférieur à celui du préavis prévu par la Loi. Le 6 mai 2004, le demandeur a déposé son avis de cessation auprès de la Cour d'appel fédérale.





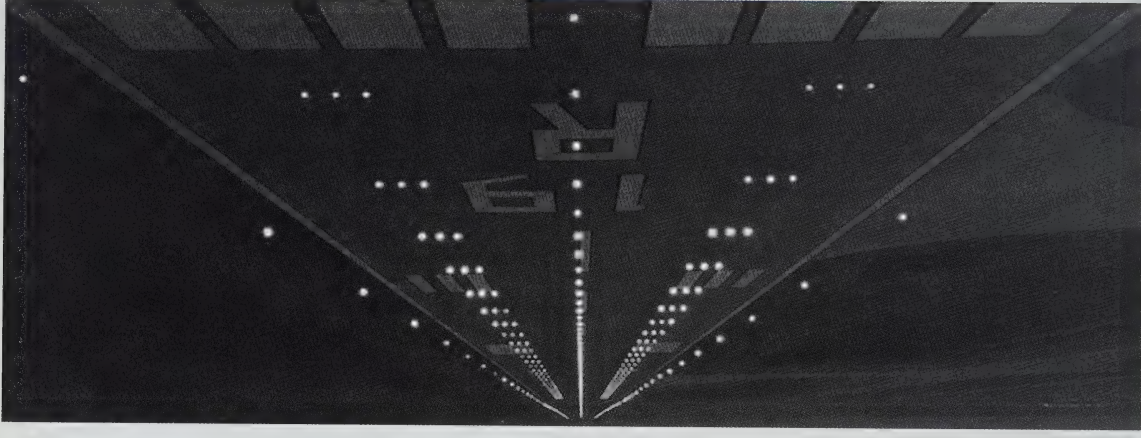
En 2004, le centre d'appel de l'Office des transports du Canada a reçu 9 137 appels. Au total, 27 774 exemplaires du livret *Prenez l'air* averti ont été distribués par l'entremise du centre d'appels et des salons professionnels en 2004. Ce livret de quelque 50 pages, qui donne des conseils aux voyageurs aériens, est également disponible sur le site Internet de l'Office ([www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)).

En 2004, l'Office a eu 189 contacts avec les médias d'information au sujet d'affaires relatives au transport aérien. Sept commentaires ont été fournis sur les principaux dossiers touchant le transport aérien sur lesquels l'Office s'est penché au cours de l'année.

Les utilisateurs avaient jusqu'au 12 avril 2004 pour commenter l'avis de retrait des redevances avec Nav Canada. Le 19 avril 2004, Nav Canada a déposé l'avis des redevances révisées, lequel faisait état du retrait de l'ASDE.

Le 12 mai 2004, Nav Canada a déposé un préavis dans lequel elle proposait, à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2004, une augmentation moyenne de 7,9 pour cent des redevances qu'elle impose. Les usagers ont eu jusqu'au 12 juillet 2004 pour contester l'avis de révision des frais de service auprès de Nav Canada. Le 19 juillet 2004, Nav Canada a annoncé une révision des frais de service tenant compte de la même augmentation.

Une période de 30 jours avait été prévue dans les deux cas pour en appeler à l'Office. Celui-ci avait reçu une demande avant la fin de l'année mais a déterminé qu'il n'avait pas la compétence pour se prononcer puisque la période pour interjeter appel était expirée.





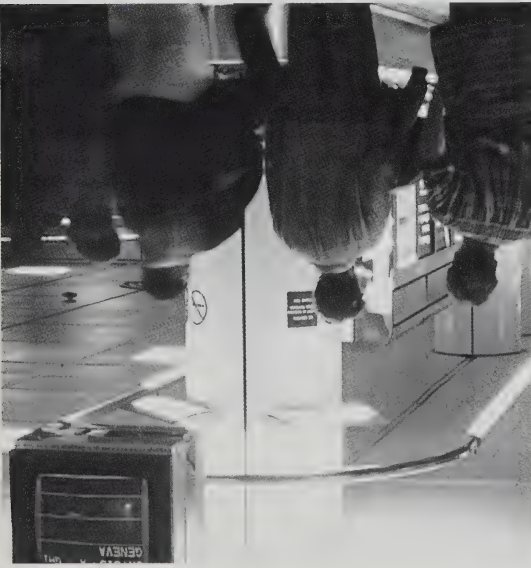
30 jours (un transporteur peut demander à l'Office de réduire la période de l'avis). La *Loi sur les transports au Canada* exige également que tout transporteur aérien qui désire cesser d'exploiter un service ou en réduire la fréquence doit offrir aux élus des administrations municipales ou locales des collectivités touchées l'occasion de le rencontrer et de discuter avec lui des effets possibles de cette mesure.

Si, après avoir reçu une plainte écrite, l'Office établit que le transporteur licencié n'a pas donné l'avis prescrit, il peut ordonner le rétablissement du service aérien pendant une période allant jusqu'à 60 jours. On ne peut empêcher le détenteur d'une licence qui a donné tous les avis prévus de cesser ou de réduire un service aérien. En 2004, l'Office a reçu 12 demandes de réduction du délai ou d'exemption à l'existence relative au préavis pour la cessation ou la réduction de services aériens. Parmi celles-ci, deux demandes ont été retirées.

Deux détenteurs de licence ont avisé l'Office de l'interruption des services après qu'ils eurent cessé leurs activités. L'Office a expédié des lettres à ces détenteurs de licence afin de les informer de leurs obligations en vertu de la *Loi sur les transports au Canada* et d'indiquer que l'Office ne peut faire droit à une demande d'exemption quand le détenteur de la licence a déjà mis fin à ses activités. Ils ont été informés que l'Office entendait traiter toute plainte à cet égard, le cas échéant. Toutefois, aucune plainte n'a été déposée.

## Redevances de Nav Canada

L'Office a reçu 16 plaintes relatives à l'interruption de services, dont une a par la suite été retirée. Étant donné que l'article 64 de la *Loi sur les transports au Canada* ne s'appliquait pas, tous les plaignants ont reçu une lettre de l'Office expliquant les dispositions relatives à l'avis de cessation de services.



L'Office agit en tant que cour d'appel en ce qui concerne les redevances exigées par Nav Canada. Le 11 février 2004, Nav Canada, qui offre des services de navigation aérienne au Canada, a déposé un avis proposant de supprimer les redevances pour les radars de surveillance des mouvements de surface (ASDE) à l'aéroport international Lester B. Pearson de Toronto, et ce à compter du 1<sup>er</sup> mai 2004.

La prestation de services de transport de trafic de cinquième liberté et la prestation de services aériens à destination de villes spécifiques.

## Cessation ou réduction des services

En vertu de l'article 64 de la *Loi sur les transports au Canada*, tout transporteur aérien doit aviser de son intention de cesser ou de réduire ses services intérieurs quand :

- cette cessation aurait pour effet qu'il y aurait au plus un transporteur aérien offrant un service à ce point, voire aucun;
- un transporteur se propose de réduire la fréquence du service aérien à moins d'un vol par semaine de sorte qu'aucun ou un seul transporteur aérien ne desservirait ce point au moins une fois par semaine; ou

- la cessation d'un service aérien régulier sans escale toute l'année entre deux points du Canada réduirait la capacité de cette route de 50 pour cent ou plus.

Le transporteur aérien doit donner un avis de 120 jours à l'Office, au ministre des Transports, au ministre responsable des transports dans la province ou le territoire concerné ainsi qu'aux collectivités touchées, sauf si le service aérien n'a été en exploitation que depuis moins d'un an, auquel cas la période de l'avis est de

Ste-Lucie, St-Kitts, et Trinidad et Tobago. Le personnel de l'Office a également participé à une réunion de consultation bilatérale informelle avec neuf pays étrangers au cours de la même année.

La concurrence accrue entre les transporteurs aériens canadiens, les coûts élevés du carburant et d'autres frais et le fait que la protection d'Air Canada sanctionnée par le tribunal ait été levée sont tous des facteurs qui ont encouragé les transporteurs aériens à rechercher de nouveaux marchés internationaux en 2004. Bien que les négociations de nouveaux droits au titre des accords bilatéraux aient ouvert de nouvelles possibilités, l'Office a également aidé les transporteurs aériens à augmenter leurs possibilités en les autorisant à exploiter leurs services en partage de code (possibilité de vendre le transport en leur propre nom sur les vols d'autres transporteurs aériens), en accordant la permission d'exploiter des vols supplémentaires et en leur reconnaissant des droits extrabilatéraux temporaires pour exploiter des services non prévus dans les ententes ou dans les accords bilatéraux.

En 2004, l'Office a traité 104 demandes relatives aux ententes et accords bilatéraux dont 60 concernaient l'exploitation de services en partage de code ou la location d'aéronefs avec équipage. De ce nombre, 35 portaient sur des demandes de droits extrabilatéraux visant des questions comme le partage de code,

## Santé financière

Tout demandeur canadien qui veut offrir des services intérieurs ou internationaux à bord d'aéronefs de plus de 39 sièges doit répondre à certaines exigences financières énoncées dans la *Loi sur les transports au Canada* et dans le *Règlement sur les transports aériens*. Le demandeur doit prouver qu'il dispose d'assez de liquidités pour couvrir les frais de démarrage, d'exploitation et généraux pendant 90 jours. Ces exigences visent à garantir que le demandeur se trouve dans une situation financière saine et qu'il a une chance raisonnable de succès, ce qui contribue à minimiser les interruptions de service et à protéger les consommateurs. En 2004, l'Office a réalisé quatre examens de santé financière.

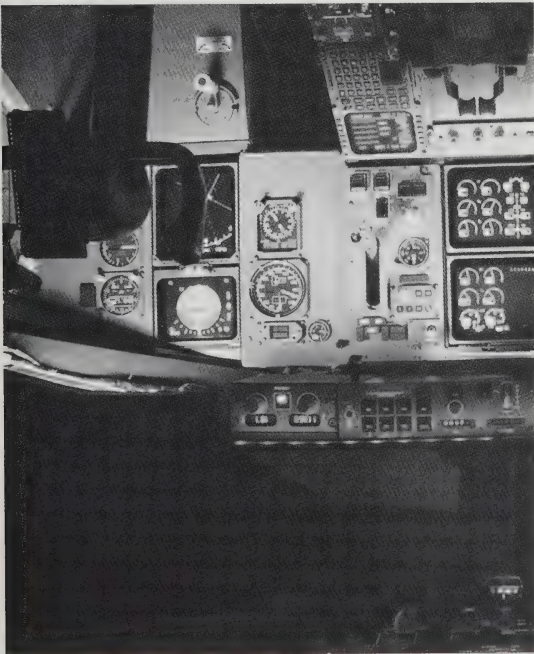
## Accords

L'Office participe à la négociation des accords de transport aérien de concert avec les autorités de Transports Canada et du Commerce international. Les négociations portent, entre autres choses, sur les villes qui peuvent être desservies, la capacité qui peut être offerte et les règles relatives aux prix. Dès qu'un accord prend effet, l'Office, à titre d'autorité aéronautique désignée pour le Canada, doit assurer l'administration des dispositions de celui-ci qui relèvent de sa compétence au chapitre de la délivrance des licences et de la réglementation économique.

tion économique.

Brésil, la Barbade,

En 2004, le Canada était signataire de 75 ententes ou accords bilatéraux qui constituaient le fondement juridique de la réglementation des services aériens internationaux avec d'autres gouvernements et établissaient les droits de trafic de chaque pays. Au cours de l'année, le personnel de l'Office a participé à 14 séances de négociations avec 12 pays et territoires. Celles-ci comprenaient les négociations officielles avec les délégations de la Fédération de Russie (deux fois), de l'Afrique du Sud, du Japon, de la Colombie (deux fois) et de l'Inde, et les conclusions de négociations par correspondance avec Israël, Singapour, le



© Digital Vision



complexité de la structure du capital social des transporteurs ou de la présence d'actionnaires minoritaires ou d'associés non canadiens susceptibles de contrôler les demandeurs. L'Office a rejeté une demande parce que les requérants étaient incapables de prouver qu'ils étaient canadiens.

Pour être considérée comme une société détenue et contrôlée au Canada, un transporteur aérien doit être incorporé au Canada; au moins 75 pour cent des actions assorties du droit de vote doivent être détenues et contrôlées par des Canadiens et elle doit être contrôlée de fait par des Canadiens.

En 2004, l'Office a effectué 97 examens pour vérifier si les demandeurs canadiens qui se proposaient d'exploiter ou qui exploitaient déjà des services aériens internationaux ou internationaux se conformaient aux exigences en matière de propriété canadienne. Sept examens ont exigé une enquête approfondie en raison de la

Permis d'affrètement délivrés

2003	2004	2003	2004
Volés affrétés de passagers non revendables sans participation*	752	569	382
Volés affrétés de marchandises non revendables sans participation*	324	382	1 550
Volés de passagers revendables*	1 180	812	1 138
Volés en provenance des États-Unis	3 068	3 639	
Autres statistiques			
Exemptions consenties au règlement sur l'affrètement	989	1 014	
Modifications au permis d'affrètement	451	796	

\* Volés en provenance du Canada et de l'étranger

Plus tard au cours de l'année, l'Office a également entrepris un examen de la restructuration proposée du capital d'action publique de Transat A.T., qui détient en totalité le transporteur aérien Air Transat, pour déterminer si Transat et Air Transat continuaient de se qualifier à titre de Canadiens au sens de la Loi sur les transports au Canada.

En ce qui concerne la restructuration d'Air Canada, l'Office a attentivement examiné l'information et la documentation déposées relativement à la nouvelle structure organisationnelle d'Air Canada ainsi que la nouvelle structure du capital. Dans une décision datée du 3 septembre 2004, l'Office a déterminé qu'il était satisfait que la nouvelle entité, Gestion ACE Aviation, et ses filiales seraient en mesure de répondre aux exigences relatives à la propriété et au contrôle canadiens, une fois levée la protection contre les créanciers en vertu de la Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies le 30 septembre 2004. L'Office a fait connaître les motifs de sa décision le 29 septembre 2004.

de l'Office ou une autorisation afin d'exploiter des vols du Canada vers un pays étranger. Pour certains genres de vols affrétés, le transporteur doit obtenir des garanties financières des affrèteurs afin de protéger les paiements anticipés versés par les consommateurs.

Il arrive que l'Office reçoive des demandes de transporteurs en dehors des heures ouvrables. Comme tout vol doit être autorisé avant son départ, l'Office offre un service téléphonique d'urgence. En 2004, l'Office a traité 432 situations d'urgence

**Délivrance de licences aériennes**

Types de demandes :		Résultats en 2003	Résultats en 2004
Nouvelles licences	185	166	
Licences modifiées	61	67	
Suspensions	20	242	
Annulations	56	67	
Rétablissements	55	59	
Exemptions/décisions	146	181	
Autres	6	2	
Mesures prises par l'Office :			
Suspensions	204	231	
Annulations	119	88	
Rétablissements	76	74	
Total		1 108	1 177

de ce genre, dont 155 ont exigé une autorisation des membres de l'Office. L'Office propose de modifier le Règlement sur les transports aériens afin de tenir compte de la Politique sur les services aériens internationaux d'affrètement de passagers et de la Politique pour les services aériens nolisés internationaux tout-cargo. Les modifications proposées réduiraient le nombre de types de vols affrétés internationaux de dix à quatre : vol affrété de passagers revendable, vol affrété de passager non revendable, vol affrété tout-cargo et vol affrété en provenance d'un pays étranger. Les modifications permettraient aussi aux transporteurs étrangers d'offrir un service d'affrètement aux mêmes conditions que les transporteurs canadiens, pourvu que les pays de ces transporteurs étrangers assurent une réciprocité à l'égard des transporteurs canadiens. Elles devraient être publiées dans la partie I de la Gazette du Canada aux fins de commentaires en 2005.

D'ici à ce que les modifications entrent en vigueur, l'Office exemptera les transporteurs aériens de certaines dispositions du règlement existant qui vont à l'encontre de ces nouvelles politiques. En 2004, l'Office a consenti 11 exemptions générales de cette nature.

■ Air Canada : licences autorisant l'exploitation d'un service international régulier entre le Canada et le Vietnam, le Canada et la Colombie, le Canada et les Antilles hollandaises et le Canada et Israël.

■ Cargojet Airways : exploitation de services intérieurs et de services internationaux réguliers et non réguliers.

■ Zoom Airlines : licence autorisant l'exploitation d'un service international régulier entre le Canada et la France et l'ajout d'une liaison Ottawa/Puerto Vallarta, Mexique, à sa licence de service international régulier.

L'Office a également consenti 16 exemptions à l'article 59 de la Loi sur les transports au Canada qui interdit la vente de services avant de détenir une licence.

## Licences détenues selon la nationalité

	Canadiens	Américains	Autres
Détenteurs d'une licence de l'Office au 31 décembre 2003	849	706	114
Détenteurs d'une licence de l'Office au 31 décembre 2004	837	704	121

## Transporteurs aériens selon la nationalité

Un service d'affrètement international est un service international à la demande exploité en vertu d'une entente contractuelle entre un transporteur aérien et un affrèteur. Les détenteurs d'une licence internationale de service à la demande doivent obtenir un permis-programme

## Affrètements

Type d'appareil	Canadiens				Américains	Autres	Total
	Petit	Moyen	Gros	Tout-cargo	Total		
Intérieur	811	18	14	33	876		876
International à la demande	384	16	14	24	438	97	1 229
International régulier	13	30	92	5	140	66	254
Total au 31 décembre 2004 *							2 359

\*Aux fins de comparaison, le total au 31 décembre 2003 était de 2 373.



pécuniaire pouvant varier entre 5 000 \$ et 25 000 \$.

En 2004, l'Office a effectué 231 inspections sur place de transporteurs aériens basés au Canada et de 26 exploitants de gares de transport de passagers. L'Office a également effectué 34 enquêtes sur des transporteurs ou des particuliers soupçonnés d'exploiter des services aériens illégaux au Canada. Par suite de ces enquêtes, il a relevé 16 violations. L'Office a émis huit avertissements, dont un a fait l'objet d'un appel, de même que six procès-verbaux de violation à des transporteurs aériens exploitant des services aériens publics sans détenir la licence valide ou le document d'aviation canadien valide pour le service en question. Parmi les 70 avertissements non officiels pour des violations mineures, 10 ont été émis à la suite d'inspections périodiques des installations.

## Licences

L'Office délivre des licences aux transporteurs aériens canadiens qui transportent des passagers ou du fret au Canada. Il délivre aussi aux demandeurs canadiens et étrangers des licences d'exploitation de services aériens internationaux réguliers et à la demande (affrétés) à destination et en provenance du Canada. En 2004, l'Office a traité 1 177 dossiers de licences, y compris des demandes de nouvelle licence, des suspensions, des annulations et des rétablissements.

Tout demandeur de licence doit détenir une assurance responsabilité suffisante et un document d'aviation canadien délivré par Transports Canada. Le demandeur qui veut exploiter des services aériens commerciaux à titre de transporteur canadien doit prouver qu'il est de propriété canadienne et sous contrôle canadien. De plus, tout demandeur canadien qui se propose d'utiliser des aéronefs moyens ou gros pour le transport de passagers doit satisfaire à certaines exigences financières.

Si l'Office détermine qu'un détenteur de licence n'est plus en mesure d'en respecter les exigences, la licence sera suspendue ou annulée. L'Office peut aussi suspendre ou annuler une licence à la demande du détenteur (les transporteurs aériens exploitant des activités saisonnières à destination des chalets de chasse et de pêche font souvent de telles demandes).

Des 166 demandes de nouvelles licences reçues en 2004, 12 ont été refusées, 15 ont été retirées et 139 ont donné lieu à la délivrance d'une licence. Parmi celles-ci, 10 licences ont été délivrées aux quatre demandeurs canadiens suivants pour l'exploitation de services aériens assurés au moyen de gros aéronefs (capacité d'au moins 90 passagers) :

- Air Transat : licence autorisant l'exploitation d'un service international régulier entre le Canada et la Grèce.

rapportées en 2002 et en 2003 par une firme d'experts indépendante en aviation selon lesquelles les prix publiés par Air Canada relativement à cinq routes non concurrentielles dans l'Ouest du Canada et huit routes non concurrentielles dans l'Est du Canada étaient peut-être déraisonnables.

Au terme de l'instance de protection d'Air Canada contre ses créanciers, le 30 septembre 2004, l'Office a conclu des enquêtes relatives à deux plaintes contre le transporteur alléguant des prix déraisonnables offerts sur deux routes non concurrentielles différentes au pays. Dans les deux cas, l'Office a conclu que le prix en question n'était pas déraisonnable et que la gamme de prix n'était pas inadéquate.

## Suppléments

En 2004, l'Office a étudié 49 demandes relatives aux suppléments pour le carburant, l'assurance et la sécurité, et a rendu une vingtaine de décisions à cet égard. Comme par les années précédentes, l'Office a exprimé des inquiétudes du fait que les suppléments limitent la capacité d'un consommateur à comparer les prix antérieures parce qu'ils ne représentent habituellement pas le véritable prix à payer au moment de l'achat. L'Office continue d'encourager les transporteurs à inclure les frais supplémentaires dans les prix et à éviter les suppléments. L'Office maintient que les suppléments ne devraient être

## Application de la loi

utilisés que comme mesure temporaire pour répondre aux augmentations de coût imprévisibles et inévitables pour le transporteur. L'Office continuera de surveiller la situation en 2005.

Pour veiller à la conformité avec les lois canadiennes, le personnel d'application de la loi de l'Office, posté à travers le pays, mène des inspections périodiques auprès des licenciés canadiens et dans les gares de transport de passagers qui relèvent de sa compétence. Le personnel mène également des enquêtes sur les allégations voulant que des entreprises ou des particuliers contreviennent à la *Loi sur les transports au Canada* et à ses règlements connexes. Les sanctions en cas de non-conformité varient de l'imposition d'une sanction administrative pécuniaire, de la prise d'une ordonnance de cessation et de désistement, d'une réprimande officielle jusqu'à l'annulation, voire la suspension, d'une licence.

Le Programme de sanctions administratives pécuniaires prévoit un avertissement officiel dans le cas d'une première violation, donnant aux transporteurs la possibilité de prendre des mesures correctives, sauf dans le cas de transporteurs qui exploitent des vols sans licence, assurance ou document d'aviation pertinent. Toute violation subséquente d'une même disposition de la loi ou d'un règlement peut donner lieu à l'imposition d'une sanction

mesures de réparation à un transporteur aérien s'il juge que les prix du transport de passagers ou les taux de transport de marchandises publiés ou offerts sur les routes non concurrentielles à l'intérieur du Canada sont déraisonnables ou si la gamme de prix ou de taux offerts sur ces routes est inadéquate. Jusqu'au 5 juillet 2004, l'Office était temporairement habilité à mener des enquêtes de cette nature de sa propre initiative.

En raison du sursis imposé relativement à Air Canada et du fait que l'Office n'était plus habilité à agir de sa propre initiative, l'Office a été incapable de confirmer, par son processus d'enquête, les conclusions

Sur réception d'une plainte, l'Office peut amorcer une enquête et ordonner certaines

## Etablissement des prix des compagnies aériennes intérieures

*Convention de Montréal.*

Le personnel de l'Office a déployé des efforts considérables pendant l'année pour s'assurer que les transporteurs modifient leurs tarifs, au besoin, afin de les harmoniser aux modalités prévues dans la

bagages perdus, endommagés ou en retard aurait habituellement varié entre 660 \$ et 990 \$.

Toutefois, parce que ce transporteur violait les conditions de son document d'aviation canadien et utilisait les aéronefs et les équipages d'un transporteur qui n'était pas approuvé dans son document d'aviation canadien, il contrevenait ainsi à la *Loi sur les transports au Canada*. L'enquête s'est soldée par l'imposition et le paiement d'une sanction administrative de 20 000 \$. En raison de la situation économique et de la concurrence, le transporteur a dû cesser toutes ses activités en Ontario et retourner en Alberta.

L'EXPLOITATION D'UN SERVICE SANS LICENCE VALIDE ENTRAÎNE UNE AMENDE DE 20 000 \$ — Au cours de l'été 2004, un détenteur de licence de l'Alberta a décidé de mettre sur pied et d'exploiter un service régulier en Ontario. Sans pour autant être lui-même directement propriétaire d'un aéronef, il utilisait les aéronefs et les équipages de deux autres licences pour offrir son service. Ce nouveau service est entré en vigueur le 25 mai 2004 entre l'aéroport Butteville près de Toronto et l'aéroport international d'Ottawa.



comprennent les pays où se trouvent la plupart des destinations de transport aérien les plus importantes pour le Canada, comme les États-Unis, les pays membres de l'Union européenne et le Japon.

Au Canada, cette convention est incorporée au droit national du fait qu'elle est enchâssée dans la *Loi sur le transport aérien*. Elle prévoit une responsabilité illimitée en ce qui concerne les dommages dans les cas de décès ou de blessures aux passagers découlant d'accidents lors du transport international; elle simplifie les exigences portant sur la billetterie; elle prévoit la prestation électronique de documents; et elle établit une nouvelle compétence qui permettra à la plupart des passagers de s'adresser aux tribunaux de leur propre pays pour réclamer des dommages, pour autant que le transporteur en question exploite des vols en provenance et à destination de ce pays.

En ce qui concerne les bagages perdus, endommagés ou en retard sur des routes internationales, la *Convention de Montréal* limite la responsabilité d'un transporteur aérien à environ 2 000 \$ par passager. En vertu de la *Convention de Varsovie*, cette responsabilité avait été limitée à 33 \$ par kilogramme de bagages enregistrés. Étant donné que plusieurs transporteurs limitent le poids des bagages enregistrés entre 20 et 30 kilogrammes, en vertu de la *Convention de Varsovie*, la responsabilité maximale du transporteur pour les

En 2003, Air Canada a avisé l'Office qu'elle se penchait sur la question de son refus d'accepter les billets émis par Travel Way. Toutefois, Air Canada a par la suite pris des mesures de protection contre ses créanciers, sanctionnées par la cour le 1<sup>er</sup> avril 2003, et la question a été reportée. Lorsque le sursis fut levé le 30 septembre 2004, l'Office était disposé à poursuivre son enquête, mais la Cour supérieure de justice de l'Ontario avait imposé une restriction à l'égard des réclamations contre Air Canada, lesquelles découlaient d'incidents survenus avant le 1<sup>er</sup> avril 2003. Lorsque de telles réclamations avaient une incidence d'ordre financier sur la compagnie, la Cour soutenait qu'elles devaient être éteintes. Par conséquent, étant donné que les 79 plaintes contre Air Canada au sujet de Travel Way étaient couvertes par la portée de l'ordonnance de la Cour, l'Office s'est vu dans l'impossibilité de poursuivre son enquête.

## La Convention de Montréal - Responsabilité d'un transporteur aérien sur les routes internationales

La *Convention de Montréal*, qui a pris effet le 4 novembre 2003, regroupe et modernise les règles de responsabilité de la *Convention de Varsovie* de 1929 et ses documents afférents. En date du 31 décembre 2004, la *Convention de Montréal* avait été ratifiée par 57 pays, y compris le Canada. Les signataires

il soutenait que Jetsgo avait retenu à tort de nombreuses taxes et de nombreux frais et droits de sécurité qui n'auraient pas dû être exigés puisqu'il n'avait pas voyagé.

Dans sa décision, l'Office a tenu compte du fait que le tarif intérieur de Jetsgo ne parlait pas de « billet » mais stipulait plutôt que le « prix » acheté était non remboursable. À la lumière de la définition de « prix » contenu dans le tarif de Jetsgo, l'Office a déterminé que « prix » était un terme plus restrictif que « billet » et ne devait pas être interprété comme comprenant les frais, les droits et taxes appliqués à un achat. L'Office a conclu qu'en refusant de rembourser la portion du billet qui s'ajoute au prix, Jetsgo n'avait pas respecté les conditions de transport prévues dans son tarif intérieur, ce qui est contraire au *Règlement sur les transports aériens*. L'Office a donc enjoint à Jetsgo de rembourser au voyageur un montant de 115,86 \$, soit la différence entre la portion du billet qui représente les frais, taxes et autres et le remboursement que le voyageur avait reçu antérieurement directement de la part de l'Agence du revenu du Canada pour couvrir le droit de sécurité des voyageurs aériens.

## Maintien de la décision relative à Travel Way

En juin 2004, la Cour d'appel fédérale a confirmé une décision de l'Office datée

d'avril 2003 ordonnant à KLM et Northwest Airlines de prendre les mesures correctives après qu'elles aient refusé d'accepter des billets achetés en octobre 2002 par l'entremise de Travel Way, une agence de voyages qui n'aurait pas remis aux transporteurs aériens les sommes perçues par la vente des billets en question. L'Office exigeait des lignes aériennes qu'elles transportent les détenteurs de billets, sans frais supplémentaires, vers leur destination d'origine, et ce dans un délai d'un an à compter de la date de la décision de l'Office ou de rembourser le coût des billets. L'Office leur demandait également de verser un montant d'indemnisation pour les frais qu'avaient dû supporter les personnes qui avaient subi un préjudice en raison du non-respect par les transporteurs des dispositions spécifiques prévues dans leur tarif.

À la suite de la décision de la Cour dans l'affaire KLM/Northwest Airlines, l'Office a pu reprendre en 2004 l'enquête visant Lufthansa qui avait été suspendue. En effet ce transporteur avait également refusé d'accepter les billets vendus par l'agence de voyages. Lufthansa a par la suite indiqué qu'elle était prête à offrir un règlement aux passagers selon les mêmes conditions que celles prévues dans la décision de l'Office dans l'affaire Northwest/KLM.

Voici quelques-unes des principales décisions relatives aux tarifs rendues en 2004 : décision selon laquelle le transporteur demeure responsable des bagages en cas de perte jusqu'à ce qu'il les livre au passager; décision appuyant le droit du transporteur d'imposer des restrictions quant à l'utilisation des billets à rabais; décision selon laquelle un transporteur ne peut établir des conditions de transport qui le dégagent de toute responsabilité en cas de désagréments pour le voyageur résultant du devancement ou de retard excessif d'un vol.

## Remboursement des taxes et des suppléments

La compétence de l'Office pour mener une enquête sur la base d'allégations selon lesquelles le tarif intérieur d'un transporteur aérien est déraisonnable ne peut être exercée qu'en réponse à une plainte. Dans ce cas, les trois plaignants ont retiré leur plainte après que Jetsgo eut négocié un règlement privé avec chacun d'eux. En l'absence de plainte, l'Office ne pouvait instituer une enquête et l'audience a été annulée.

Le 25 août 2003, un voyageur aérien a annulé un billet qu'il avait acheté de Jetsgo pour un voyage prévu le 13 septembre 2003, entre Ottawa et Toronto. Le prix d'achat du billet était de 167,02 \$, dont seulement 38 \$ représentaient le tarif de base. Le montant restant comprenait les frais d'amélioration aéroportuaire, les frais exigés pour la sécurité des passagers du transport aérien, les frais de Nav Canada, le supplément pour le carburant et les taxes de vente.

Jetsgo a exigé des frais d'annulation de 25 \$ et a avisé le voyageur qu'il pourrait appliquer la différence du prix du billet annulé à un prochain voyage. Plus tard, Jetsgo a rejeté la demande de remboursement des frais additionnels du fait que le billet acheté était non remboursable. Bien que le voyageur reconnût que le prix de base n'était pas remboursable,

l'Office avait prévu une audience publique en septembre 2004 à la suite du dépôt de trois plaintes distinctes avec le but de déterminer si les dispositions du tarif intérieur limitant la responsabilité de Jetsgo à un montant de 250 \$ étaient raisonnables en cas de perte ou de livraison tardive des bagages, ou en cas de dommages causés à ceux-ci. Dans chacun des cas, le plaignant alléguait que le règlement offert par Jetsgo était insuffisant et que le montant maximal de la responsabilité du transporteur de 250 \$, prévu dans son tarif intérieur, était déraisonnable. Étant donné que les trois cas étaient semblables, l'Office avait décidé de jumeler les procédures.

## Plaintes relatives à la responsabilité à l'égard des bagages sur les routes intérieures



REMBOURSEMENT DEMANDÉ POUR UN BILLET VOLÉ — Au cours d'une visite à Taiwan en janvier 2002, les billets de retour d'un voyageur de China Airlines de Taiwan à Vancouver et d'Air Canada de Vancouver à Ottawa, ont été volés. China Airlines a demandé 50 \$ au voyageur et l'a enregistré sur un vol à destination de San Francisco sans réemettre de billet. À San Francisco, le voyageur a été obligé de se procurer un nouveau billet d'Air Canada pour effectuer le vol de retour jusqu'à Ottawa.

Le voyageur a demandé à son agent de voyage de remplir un formulaire de « billet perdu » et de l'adresser aux compagnies aériennes afin de récupérer les frais de remplacement du billet d'Air Canada. Toutefois, l'agent de voyage est décédé avant que la plainte soit déposée et les documents ont été égarés. Ayant tenté, sans succès, d'obtenir un remboursement, le voyageur a déposé une plainte officielle auprès du Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, lequel a avisé China Airlines qu'elle n'avait pas respecté les conditions de transport prévues dans son tarif. Le voyageur a par la suite reçu un chèque au montant de 1 929,50 \$.

de déposer les prix applicables aux vols internationaux.

Le personnel de l'Office examine les tarifs internationaux et les modifications à ceux-ci afin de s'assurer qu'ils sont conformes aux lois canadiennes et aux accords bilatéraux pertinents. En 2004, l'Office a reçu 17 593 dépôts de tarif de transporteurs aériens proposant de modifier ou d'ajouter des prix, des taux ou des conditions de transport à leur tarif international, conformément au délai de préavis prescrit. L'Office a également reçu 7 560 demandes spéciales de modification de tarif en dehors du délai de préavis prescrit. Quatre-vingt-quinze pour cent des

dépôts ont été fait et traités par voie électronique. Le système de dépôt électronique accélère le processus de dépôt et offre une plus grande souplesse aux transporteurs aériens. En 2004, le personnel de l'Office a répondu à 62 demandes de renseignements, réglé avec succès quatre différends entre transporteurs; renvoyé 27 demandes de tarifs aux membres de l'Office pour la prise d'une décision officielle; et mené 11 enquêtes, trois portant sur des allégations selon lesquelles le transporteur n'avait pas respecté son tarif et huit selon lesquelles le tarif du transporteur était injuste ou déraisonnable.

Les transporteurs aériens qui exploitent un service offert au public au Canada sont tenus de publier un tarif contenant les prix, les taux, les frais et les conditions de transport de leur service, et de le fournir au public sur demande. Les transporteurs aériens qui offrent des services internationaux à destination ou au départ du Canada doivent déposer leur tarif à l'Office. Les deux exceptions à cette règle sont les transporteurs qui exploitent des services entre le Canada et les États-Unis et entre le Canada et l'Allemagne. Ceux-ci ne sont tenus de déposer à l'Office que les conditions générales de transport. Sur demande, l'Office peut également consentir des exemptions à l'obligation

\* Air Canada comprend les sociétés affiliées. En ce qui concerne la charge de travail, parmi les 1 105 plaintes qui avaient initialement été traitées au niveau I, 297 ont dû l'être encore en tant que plaintes de niveau II. Bien que la base de données de l'Office n'en fasse pas état séparément, ceci représente 1 402 plaintes, soit une augmentation de 10 pour cent de la charge de travail par rapport à 2003.

Total **	1 105	100,0
Air Canada*	484	43,8
Jetso	159	14,4
Skyservice	110	10,0
Air Transat	78	7,1
Westjet	12	1,1
Autres lignes aériennes canadiennes	56	5,1
Lignes aériennes étrangères	206	18,6

en 2004

## Transporteurs visés par les plaintes reçues

Le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien présente des rapports semestriels au gouverneur en conseil, pour les années subséquentes. Des ressources de l'Office ont été attribuées à ce programme. Toutefois, étant donné les ressources financières limitées de l'Office et la prescription législative de remplir d'autres mandats, il est essentiel que l'Office reçoive un financement permanent pour continuer d'offrir aux Canadiens ce service de protection des consommateurs.

du programme, y compris 2005-2006, les fonds n'avaient pas encore été obtenus pour les années subséquentes. Des ressources de l'Office ont été attribuées à ce programme. Toutefois, étant donné les ressources financières limitées de l'Office et la prescription législative de remplir d'autres mandats, il est essentiel que l'Office reçoive un financement permanent pour continuer d'offrir aux Canadiens ce service de protection des consommateurs.

## Tarifs

Le tableau précédent présente une répartition des plaintes reçues en 2004 visant les cinq transporteurs canadiens les plus fréquemment visés et les plaintes touchant des transporteurs étrangers.

par l'entremise du ministre des Transports, faisant état du nombre et de la nature des plaintes reçues, de la manière dont elles ont été réglées, des transporteurs visés et des problèmes systémiques repérés. Le dernier rapport publié par le commissaire remonte au 27 octobre 2004. Un autre rapport a été publié auparavant, soit le 12 mai 2004. Tous les rapports sont accessibles sur le site Internet de l'Office à l'adresse suivante : [www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca).

Les 23 et 30 décembre 2004, Air Canada a déposé des mémoires à l'Office relative- ment à certaines plaintes, étayant sa posi- tion selon laquelle les plaignants qui avaient déposé des relatives à des inci- dents survenus le 1<sup>er</sup> avril 2003 ou avant, sont réputés avoir renoncé à toute plainte, cause d'action et recours en responsabilité civile contre Air Canada, Jazz ou Zip. En conséquence, les plaintes devraient être classées sans qu'il ne soit possible d'en re- prendre le traitement. L'Office a exprimé son désaccord avec le point de vue d'Air Canada et, à la fin de l'année, il examinait encore cette demande.

## Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien

Le programme de traitement des plain- tes par le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a été mis sur pied en juillet 2000 dans le but de protéger les intérêts du public voyageur. Ce programme veut que les plaintes écrites, qui n'ont pas été réglées par un transporteur aérien de manière satisfaisante pour le consommateur, soient examinées et traitées par voie d'une procédure non officielle. Les plaintes reçues qui n'ont pas d'abord été portées à l'attention du transpor- teur aérien sont considérées comme des plaintes de niveau I. Les plaintes de niveau II sont celles où les plaignants se sont déjà adressés au transporteur mais restent insatisfaits de la solution offerte.

En 2004, le Bureau du commissaire a reçu 1 105 plaintes qui soulevaient 2 443 pro- blèmes. Dans la plupart des cas, ces plaintes ont été réglées, d'une façon ou d'une autre, à l'aide d'un processus de règlement des plaintes non officiel. Toutefois, dans 11 cas, le Bureau du commissaire a été incapable d'en arriver à ce qu'il considérait comme un règlement raisonnable d'une plainte. Ces plaintes ont été adressées à l'Office pour résolution par voie du processus officiel quasi judiciaire. Le 30 septembre 2004, le mandat de Liette Lacroix Kenniff en tant que deuxième commissaire aux plaintes relatives au transport aérien du Canada a pris fin. À la fin de l'année, le ministre des Transports n'avait encore annoncé aucun remplacement. Bien que Transports Canada ait prévu du financement tem- poraire pour les cinq premières années

Sujets des plaintes les plus fréquents en 2004

Total	1 302	1 141	2 443	100,0
Qualité du service	518	414	932	38,1
Vols perturbés	253	174	427	17,5
Bagages	186	142	328	13,4
Billetterie	105	113	218	9,0
Programme pour grands voyageurs	31	108	139	5,7
Autres	209	190	399	16,3
	Janv. à Juin	Jul. à Déc.	Total	%



entre les principaux joueurs, soit Air Canada, Westjet, Jetsgo et Canjet, dans un contexte où ces transporteurs prenaient de l'expansion et offraient des réductions de prix et d'autres incitatifs au voyage.

Le 30 septembre 2004, Air Canada, le plus important transporteur aérien au pays qui depuis le 1<sup>er</sup> avril 2003 bénéficiait de la protection que lui garantissaient les tribunaux contre ses créanciers, a été restructurée de sorte qu'elle est maintenant chapeautée par une nouvelle société de portefeuille, Gestion ACE Aviation.

La restructuration d'Air Canada a été l'un des dossiers importants sur lequel l'Office s'est penché au cours de l'année, car il devait évaluer la conformité de la nouvelle entité aux exigences relatives à la propriété et au contrôle canadiens, délivrer des licences modifiées et reprendre le traitement des plaintes suspendues pendant la durée de l'ordonnance de sursis imposée par les tribunaux.

## Air Canada et la Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies

entreprises contre Air Canada et ses sociétés affiliées ont été suspendues. L'ordonnance, qui devait initialement demeurer en vigueur jusqu'au 30 juin 2003, a par la suite été prolongée à plusieurs occasions. En effet, jusqu'au 30 septembre 2004, elle isolait de fait Air Canada, Jazz et Zip de tout contrôle réglementaire ou législatif jusqu'à ce que la compagnie ait procédé à une restructuration et ne soit plus protégée par le tribunal contre ses créanciers. L'Office et le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien ne pouvaient procéder qu'à des enquêtes limitées sur les plaintes relatives à Air Canada et à ses sociétés affiliées tant que l'ordonnance demeurerait en vigueur. Selon les conditions relatives à la fin de la protection d'Air Canada contre ses créanciers, approuvées par le tribunal, toutes les demandes de nature financière découlant d'incidents survenus avant le 1<sup>er</sup> avril 2003 ont été annulées. En conséquence, 89 dossiers de plaintes relatives au transport aérien ont été classés par l'envoi d'une lettre avisant les plaignants des motifs de l'abandon du traitement de leurs plaintes. En outre, l'Office a rendu une décision dans laquelle il a été incapable d'enjoindre à Air Canada de prendre une mesure corrective. Les plaintes à l'endroit d'Air Canada portant sur des incidents survenus après le 1<sup>er</sup> avril 2003 sont traitées selon la procédure régulière.

L'OFFICE DÉLIVRE LES LICENCES ET LES PERMIS D'AFFRÈTEMENT AUX TRANSPORTEURS AÉRIENS CANADIENS ET ÉTRANGERS QUI OFFRENT DES SERVICES DE TRANSPORT PUBLIC, ET IL CONTRÔLE L'APPLICATION DES EXIGENCES AFFÉRENTES. IL PARTICIPE À LA NÉGOCIATION D'ACCORDS INTERNATIONAUX RELATIFS AU TRANSPORT AÉRIEN, VOIT À LEUR MISE EN ŒUVRE ET ADMINISTRE LES TARIFS AÉRIENS INTERNATIONAUX. L'OFFICE AIDE AUSSI À PROTÉGER LES INTÉRÊTS DES VOYAGEURS, DES EXPÉDITEURS ET DES TRANSPORTEURS AÉRIENS CANADIENS EN S'ASSURANT QUE LES TRANSPORTEURS RESPECTENT LES CONDITIONS DE TRANSPORT, LES PRIX, LES TAUX ET LES FRAIS PUBLIÉS DANS LEURS TARIFS. IL S'ASSURE QUE LES PRIX, LES TAUX, LES FRAIS ET LES CONDITIONS DE TRANSPORT SONT CLAIRS, JUSTES ET RAISONNABLES ET NON INJUSTEMENT DISCRIMINATOIRES ET QU'ILS RESPECTENT LES LOIS ET LES RÉGLEMENTS CANADIENS AINSI QUE LES ACCORDS BILATÉRAUX PERTINENTS.

L'OFFICE TRAITE ÉGALEMENT LES PLAINTES RELATIVES AUX PRIX DES BILLETS SUR LES ROUTES INTÉRIEURES NON CONCURRENTIELLES. PAR L'ENTREMISE DU BUREAU DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES RELATIVES AU TRANSPORT AÉRIEN, IL TENTE DE RÉGLER LES PLAINTES DES CONSOMMATEURS RELATIVES AU TRANSPORT AÉRIEN SANS RECOURIR AU PROCESSUS FORMEL. LORSQUE CELA EST IMPOSSIBLE ET QUE LA PLAINTÉ PORTE SUR UN ÉVENTUEL NON-RESPECT DU TARIF D'UN TRANSPORTEUR, ON PEUT EN RÉFÉRER À L'OFFICE POUR QU'IL RECOURT À SON PROCESSUS FORMEL DE TRAITEMENT DES DEMANDES.

## Transport aérien

L'industrie canadienne du transport aérien a amorcé une lente reprise économique en 2004, réduisant enfin la tension qui caractérisait le transport aérien depuis les événements du 11 septembre 2001, suivis de l'épidémie du SRAS en 2003 et la poursuite du conflit en Irak. Le

transport de passagers a connu une recrudescence en dépit de l'augmentation des prix du carburant, des primes d'assurance et d'autres frais connexes qui continuaient d'exercer des pressions financières sur les transporteurs aériens.

La concurrence sur les routes intérieures a continué de s'accroître pendant l'année



## CHAPITRE 4

# TRANSPORT AÉRIEN



*Cour fédérale - Section de première instance - Cas en instance en 2004*

**Westshore Terminals Ltd. c. le procureur général du Canada et al.**

Dossier n° T-1103-00 de la Cour

Demande de révision judiciaire du décret

C.P. 2000-889, daté du 9 juin 2000, laquelle

décision du gouverneur en conseil annulait

deux décisions de l'Office, soit les décisions

n° 73-W-2000, datée du 4 février 2000, et

n° LET-W-98-2000, datée du 7 avril 2000.

L'audience a été ajournée.

maritime du Canada, l'Association des armateurs canadiens, la Chambre de commerce maritime, la Chambre of Shipping of British Columbia, l'Association des armateurs du Saint-Laurent, les quatre administrations de pilotage et les organismes représentant les pilotes.

**Assistance à d'autres ministères du gouvernement - Garde côtière canadienne**

En mars 2004, l'Office a accepté une

demande d'aide du ministre des Pêches

et Océans pour régler un différend entre

une compagnie maritime canadienne,

Transport Nanuk Inc., et la Garde côtière

canadienne relativement à l'application de

frais de service maritime. L'Office devait

présenter un rapport au ministre dans les

90 jours. L'Office a demandé des mémoires

de chaque partie, a examiné les arguments

et les tarifs présentés et a formulé une

recommandation au ministre en juin 2004.

## Communiquer avec les Canadiens et les Canadiennes

L'Office maintient des contacts étroits avec l'industrie maritime au moyen de consultations et lors de présentations en vue d'expliquer son mandat au chapitre du transport maritime. Il assiste également à des conférences, des réunions et des ateliers de l'industrie. L'Office assiste régulièrement aux réunions organisées par l'Association des administrations portuaires canadiennes et aux réunions semestrielles du Conseil consultatif maritime canadien.

L'Office entretient également des contacts réguliers avec la Fédération

service. Le 25 octobre 2004, Pangea Logistics Inc., de Vancouver, a déposé la première plainte en vertu de cette disposition pour le compte de son client, NorsekeCanada, contre la Canadian Pacific/Latin America Freight Association. La plaignante alléguait des augmentations déraisonnables du coût de transport des produits de papier vers des destinations en Amérique latine et des réductions déraisonnables du service vers ces destinations. Compania Chilena de Navegacion Inter-oceanica S.A., Hamburg-Sudamerikanische Dampfschiffahrtsgesellschaft et Maruba s.c.a. Empresa de Navegacion Maritima S.A. sont les lignes membres de l'Association. L'Office a amorcé une enquête à la suite de cette plainte et la terminera en 2005.



La *Loi maritime du Canada* régit les administrations portuaires indépendantes de 19 ports canadiens importants au Canada, la voie maritime du Saint-Laurent et d'autres installations portuaires publiques administrées par le gouvernement du Canada.

Les administrations portuaires gèrent les activités se rattachant aux ports, y compris le commerce maritime, la navigation, le transport de passagers et de marchandises, la manutention et l'entreposage des marchandises. Elles assurent également la gestion de la propriété fédérale où le port est installé et établissent les tarifs pour l'utilisation des installations portuaires et divers services de transport. On peut soumettre à l'Office des objections relativement à un tarif portuaire, mais aucune plainte n'a été déposée en 2004 à cet égard.

La Corporation de Gestion de la Voie Maritime du Saint-Laurent est chargée de la gestion de la voie maritime et fixe les tarifs d'utilisation de la voie maritime et de ses services. Les tarifs de droits ainsi que toute plainte à leur sujet doivent être déposés à l'Office. Aucune plainte n'a été présentée en 2004.

La Société des ponts fédéraux Limitée gère un certain nombre de ponts et d'installations de transport qui traversent

la voie maritime. La Corporation du Pont international de la Voie maritime, Ltée et Ponts Jacques Cartier et Champlain Incorporée, toutes deux des filiales de La Société des ponts fédéraux Limitée, fixent les tarifs pour couvrir les frais d'exploitation, d'entretien et de fonctionnement des ponts. Ces deux sociétés doivent déposer leurs tarifs à l'Office et les tarifs sont sujets à une enquête en cas de plainte. Aucune plainte n'a été déposée en 2004.

## Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes

L'Office administre la *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes*, qui exempte les conférences maritimes ou les cartels de lignes maritimes de la *Loi sur la concurrence* et leur permet d'établir des tarifs et des conditions de transport communs, à condition qu'ils observent les dispositions de la Loi et déposent auprès de l'Office certains documents, tels que les accords intra-conférence, les contrats d'exclusivité limitée et les avis d'augmentation de taux et d'application ou d'augmentation de surprimes.

En vertu de la Loi, une personne peut soumettre une plainte à l'Office si elle croit qu'un accord intra-conférence ou une mesure prise par une ligne qui fait partie d'une conférence réduit la concurrence et entraîne une augmentation excessive des prix ou une réduction de



et de fixer les droits connexes. Tout projet de modification ou d'augmentation du tarif de droits doit être publié dans la partie I de la *Gazette du Canada*. Toute objection à un tel projet doit être soumise à l'Office dans les 30 jours de la date de publication. Sur réception d'une demande, l'Office doit faire enquête sur les droits en question et, après avoir examiné les facteurs opérationnels, financiers et commerciaux, déterminer si le projet est dans l'intérêt public.

Le 31 juillet 2004, l'Administration de pilotage des Laurentides a publié un projet d'augmentation de son tarif de droits de 4 pour cent. Des objections à la proposition de tarif ont été déposées : une conjointement par l'Association des armateurs canadiens et la Chambre de commerce maritime; et la deuxième par la Fédération maritime du Canada. Une intervention en faveur de la proposition de tarif a été déposée par la Corporation des pilotes du Saint-Laurent Central. L'Office a mené une enquête sur la proposition de tarif et a rendu la décision n° 709-W-2004 le 29 décembre 2004. L'Office a déterminé que l'augmentation de tarif de 4 pour cent ne portait pas atteinte à l'intérêt public, mais que le nouveau droit d'accostage que l'Administration de pilotage des Laurentides prévoyait percevoir à l'écluse de Saint-Lambert près de Montréal était préjudiciable à l'intérêt public et ne pouvait être mis en application. Un des membres de l'Office

qui se penchait sur le dossier s'est prononcé en désaccord et a recommandé que l'augmentation de tarif proposée de 4 pour cent soit réduite en fonction de la portion représentant les primes de productivité à la corporation des pilotes de la circonscription 1 étant donné que, du point de vue du membre, une telle prime était préjudiciable à l'intérêt public.

L'Administration de pilotage de l'Atlantique a publié un avis de modification de tarif le 25 septembre 2004 pour des augmentations de tarif variant entre 5 et 8 pour cent dans cinq ports. La proposition de tarif n'a pas été contestée.

L'Administration de pilotage des Grands Lacs a publié un tarif le 10 avril 2004 pour une augmentation de 7 pour cent applicable à tous les secteurs. Le 10 mai 2004, l'Administration portuaire de Hamilton a avisé par lettre qu'elle s'opposait à la proposition de tarif et qu'elle entendait déposer les motifs à l'appui de cette objection. L'Office a déterminé que la demande ne constituait pas une objection au sens de la *Loi sur le pilotage* qui exige qu'une objection indique les motifs; ainsi, rien ne justifiait la tenue d'une enquête par l'Office.

L'Administration de pilotage du Pacifique a publié une modification tarifaire le 21 août 2004 pour une augmentation moyenne du tarif de 3,5 pour cent. Aucune objection n'a été déposée à l'Office contre cette proposition de tarif.

Cette nouvelle procédure a été élaborée en réponse aux demandes de traitement rapide (c.-à-d., quatre jours ouvrables en moyenne) afin de permettre à l'industrie de respecter l'horaire de ses engagements.

Au cours de la saison 2004, l'Office a reçu 11 demandes de navires de sismologie et hydrographiques étrangers qui voulaient mener des activités sur la côte Est du Canada. Une demande a été rejetée, une autre a été retirée par le demandeur puisque le contrat a été attribué à un autre sous-traitant et les neuf autres ont été approuvées.

En 2004, la procédure de traitement des demandes de cabotage de l'Office a été modifiée en raison de la transition à un système électronique permettant de communiquer avec l'industrie. La réception des demandes et des documents connexes, la production de l'avis et la liste d'envoi aux parties sont maintenant tous traités et expédiés par voie électronique à une entreprise offrant un service de publi-postage par télécopieur.

À la fin de 2003, l'Office a reçu une demande visant l'utilisation d'un navire de forage étranger afin de mener des activités de forage exploratoire au large des côtes de la Nouvelle-Écosse. Ocean Rig ASA a déposé un avis d'objection offrant le *Eirik Raude*, un semi-submersible de forage en voie d'être enregistré au Canada. Le demandeur a déposé une

## Loi sur le pilotage

motion préliminaire voulant que l'Office rejette l'objection parce que le *Eirik Raude* n'était pas un navire canadien au sens de la *Loi sur le cabotage* et que la compétence de l'Office ne lui permet pas de déterminer si un navire étranger est adapté et disponible ou s'il peut devenir un navire canadien à une date ultérieure. L'Office a rejeté la motion en 2004 en indiquant que son rôle ne consistait pas à déterminer si un bateau offert est enregistré au Canada, disponible et adapté au moment de la demande de permis de cabotage, mais plutôt si ce navire répond aux exigences ci-dessus au moment où l'activité sera effectuée. Toutefois, à la lumière des faits déposés pendant les plaidoiries, l'Office a été incapable de conclure que le *Eirik Raude* serait considéré comme un navire canadien au moment des activités décrites dans la demande. En conséquence, l'Office a déterminé qu'il n'y avait aucun navire canadien adapté et disponible.

Selon la *Loi sur le pilotage*, la plupart des navires doivent avoir à leur bord un pilote canadien qualifié pour entrer et sortir des grands ports canadiens et pour naviguer sur certaines voies d'eaux canadiennes désignées comme zones où le pilotage est obligatoire. Quatre administrations de pilotage (Atlantique, Laurentides, Grands Lacs et Pacifique) sont chargées de fournir les services de pilotage dans leurs régions respectives

La *Loi sur le cabotage* protège les intérêts des propriétaires et des exploitants de navires immatriculés au Canada, tout en permettant l'accès de navires spécialisés disponibles dans la flotte internationale lorsque aucun navire canadien adapté n'est disponible pour effectuer une activité commerciale en eaux canadiennes.

Selon la *Loi sur le cabotage*, le ministre

du Revenu national délivrera un permis pour qu'un navire étranger puisse mener des activités dans les eaux canadiennes, sous réserve du respect de certaines conditions et si l'Office a déterminé qu'aucun navire canadien adapté ou non dédouané n'est disponible pour offrir le service ou mener l'activité décrite dans la demande.

Si l'activité comprend le transport de passagers, l'Office doit également déterminer si un autre exploitant de navires canadiens est en mesure d'offrir un service maritime adéquat comparable ou identique.

En 2004, l'Office a reçu 136 demandes. Parmi celles-ci, 131 ont été approuvées, deux ont été rejetées et trois ont été retirées.

L'année 2004 fut la première année complète d'application des nouvelles *Lignes directrices relatives au cabotage*. Les lignes directrices sont accessibles à la section Maritime du site Web de l'Office. Elles renferment de l'information sur la façon

de présenter les demandes relatives au cabotage et le moyen par lequel les exploitants et les propriétaires de navires canadiens peuvent déposer des avis d'objection. Elles contiennent également des renseignements sur les exigences relatives aux délais et l'importance de fournir des renseignements pertinents pour étayer une position. De plus, on y aborde les éléments dont l'Office tiendra compte, s'il y a lieu, comme le caractère adéquat et la disponibilité des navires ou la disponibilité de services maritimes identiques ou comparables.

Au cours des consultations de 2003 qui ont mené à la mise en œuvre des nouvelles lignes directrices, une des principales préoccupations exprimées par l'industrie concernait les exigences relatives aux délais critiques dans le cas de situations imprévues. En conséquence, l'Office a mis en application un délai de traitement plus court pour ces demandes en 2004. Au total, 64 demandes de cette nature ont été reçues. Parmi celles-ci, 36 visaient l'utilisation de navires-citernes pour le transport de pétrole brut sur la côte Est. Les 28 autres demandes avaient trait à de plus petits navires-citernes pour le transport de produits pétroliers en Ontario et au Québec, et la plupart d'entre elles ont été traitées en urgence. La nouvelle procédure semble répondre aux besoins de l'industrie et permet de rendre une décision dans un délai de un à quatre jours ouvrables, selon le type de demande.



L'Office des Transports du Canada exerce son mandat en matière de Transport Maritime en vertu de la Loi sur le Cabotage, de la Loi Maritime du Canada, de la Loi sur le Pilotage et de la Loi d'Érogatoire de 1987 sur les Conférences Maritimes. Lorsqu'il traite une demande visant l'utilisation de navires étrangers en eaux canadiennes, l'Office présente des recommandations au ministre du Revenu National sur la disponibilité de navires canadiens en mesure d'exécuter l'activité proposée. Si l'activité en question suppose le Transport de Passagers, l'Office doit s'assurer qu'aucun service Maritime identique ou comparable adéquat n'est disponible. L'Office a aussi l'autorité, en réponse à une plainte, de déterminer si des prix, des tarifs et des droits établis par une Administration Portuaire, la Corporation de Gestion de la Voie Maritime du Saint-Laurent, la Société des Ponts Fédéraux et les Administrations de Pilotage sont injustes, déraisonnables, discriminatoires ou préjudiciables à l'intérêt public. Finalement, l'Office administre la Loi d'Érogatoire sur les Conférences Maritimes et étudie les plaintes relatives aux augmentations déraisonnables des frais de Transport ou des réductions déraisonnables de service.

## TRANSPORT MARITIME

L'Office des transports du Canada se consacre à la surveillance de certaines activités maritimes commerciales dans les eaux canadiennes afin de s'assurer qu'elles sont justes et efficaces.

À cette fin, l'Office a introduit en 2004 certaines innovations dans le but d'améliorer le traitement des demandes de cabotage, y compris un système de traitement

électronique et une procédure accélérée de traitement des demandes lorsque des circonstances imprévues l'exigent.

L'Office a reçu la première plainte en vertu de la Loi d'Érogatoire de 1987 sur les conférences maritimes, a mené une enquête sur un tarif de pilotage en réponse à une contestation, et a offert de l'aide à d'autres ministères du gouvernement sur des questions relatives au transport maritime.



© Digital Vision

## CHAPTER 3

# TRANSPORT MARITIME





# COMPAGNIES DE CHEMIN DE FER CANADIENNES DE COMPÉTENCE FÉDÉRALE AU 31 DÉCEMBRE 2004

Algoma Central Railway Inc.  
Arnaud Railway Company  
Burlington Northern and Santa Fe Railway Company, The (Burlington Northern (Manitoba) Ltd. and Burlington Northern and Santa Fe Manitoba, Inc.)  
Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique  
Chemin de fer de la Matapédia et du Golfe Inc.  
Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada  
CSX Transportation Inc. (Lake Erie and Detroit River Railway Company Limited)

Eastern Maine Railway Company

Essex Terminal Railway Company

Ferrotequs Railway Company Limited

Goderich-Exeter Railway Company Limited

Hudson Bay Railway Company

International Bridge and Terminal Company, The

Kelowna Pacific Railway Ltd.

Kettle Falls International Railway Company

La ville d'Ottawa exploitant ses activités sous le nom de Capital Railway

Maine Central Railroad Company and Springfield Terminal Railway Company

Minnesota, Dakota & Western Railway Company

Montreal, Maine & Atlantic Railway Ltd. and the Montreal, Maine & Atlantic Canada Co.

National Railroad Passenger Corporation (Amtrak)

Nipissing Central Railway Company

Norfolk Southern Railway Company

Okanagan Valley Railway Company

Ottawa Central Railway Inc.

Pacific and Arctic Railway and Navigation Company/British Columbia Yukon Railway Company/British Yukon Railway Company Limited, faisant affaires ou se proposant de faire affaires sous la raison sociale de White Pass & Yukon Route

Prairie Alliance for the Future Inc.

Quebec North Shore & Labrador Railway Company

Railink Canada Ltd.

Sault Ste. Marie Bridge Company

St. Lawrence & Atlantic Railroad (Québec) Inc.

Sydney Coal Railway Inc.

Toronto Terminals Railway Company Limited, The

Union Pacific Railroad Company

VIA Rail Canada Inc.

Wabush Lake Railway Company, Limited

*Cour d'appel fédérale -  
Cas en instance en 2004*

**Compagnie des chemins de fer  
nationaux du Canada c. la Municipalité  
régionale de York et l'Office des  
transports du Canada**

Dossier n° A-63-04 de la Cour

Appel de la décision n° 517-R-2003 de l'Office  
en date du 10 septembre 2003 relativement  
à une demande de répartition des coûts de  
reconstruction d'un passage à niveau, dans  
la ville de Richmond Hill, dans la municipalité  
régionale de York, dans la province de  
l'Ontario. Le 7 décembre 2004, la Cour  
d'appel fédérale a rejeté l'appel avec dépens.

**Compagnie de chemin de fer Canadien  
Pacifique c. l'Office des transports du  
Canada et Elk Valley Coal Corporation**

Dossier n° A-546-04 de la Cour

Demande d'examen judiciaire, visant l'obten-  
tion d'un bref d'interdiction pour empêcher  
l'Office de remettre la demande de la Elk Valley  
Coal Corporation à l'arbitrage relativement  
aux taux à percevoir par la Compagnie de  
chemin de fer Canadien Pacifique pour le  
transport du charbon par rail. La Cour d'appel  
fédérale a rejeté la requête préliminaire  
d'injonction. L'affaire sera entendue pour en

déterminer le bien-fondé et la décision est  
attendue en 2005.

**Compagnie de chemin de fer Canadien  
Pacifique c. l'Office des transports du  
Canada, Earl T. Mufford et Roy H. Mufford**

Dossier n° 04-A-43 de la Cour

Requête en autorisation d'appel de la  
décision n° 485-R-2004 de l'Office en date  
du 14 septembre 2004 relativement à une  
demande de Earl T. Mufford et de Roy H.  
Mufford en vertu de l'article 102 de la *Loi  
sur les transports au Canada* visant un  
franchissement privé sur l'emprise de la  
Compagnie de chemin de fer Canadien  
Pacifique sur la subdivision Page, dans le  
canton de Langley (Colombie-Britannique).

*Pétitions au gouverneur en conseil -  
Cas en instance en 2004*

**Village de Stenen c. l'Office des  
transports du Canada**

Pétition au gouverneur en conseil  
relative à la décision n° 103-R-2000 de  
l'Office, rendue le 15 février 2000, dans  
laquelle l'Office rejetait la plainte déposée  
par le maire de Stenen (Saskatchewan)  
contre la Compagnie des chemins de fer  
nationaux du Canada parce que cette  
dernière avait enlevé une voie d'évitement.

entre Vancouver et Calgary organisé par l'Association des chemins de fer du Canada qui a permis à la présidente et à plusieurs membres de l'Office d'échanger avec des représentants des compagnies de chemin de fer et quelques-uns de leurs plus importants clients.

L'Office a également rencontré ses homologues américains du Surface Transportation Board, de la National Industrial Transportation League et de la Federal Railroad Administration et a conféré avec l'ambassadeur canadien et le personnel en poste à Washington district fédéral de Columbia. L'Office a donné des renseignements sur son mandat et ses responsabilités, expliquant les dispositions réglementaires et législatives actuelles encadrant les services de transport au Canada.

L'Office a participé à sept salons des affaires municipales en Alberta, Saskatchewan, Manitoba, Ontario et au Québec.

L'Office a également fait un certain nombre de présentations officielles devant une diversité d'audiences, y compris la North-West Corridor Development Association, l'American Railway Development Association, et lors de la Canadian Conference on Coal ainsi qu'à l'intention des délégations de chemins de fer en visite de la Chine et d'Afrique. Des présentations ont également été faites par le CN, le CP, et la Commission canadienne du blé.

L'Office a organisé son forum annuel auquel participent des membres de l'Association des chemins de fer du Canada, des représentants de l'Office et de divers



Comme le mentionne le rapport annuel 2003, l'Office a été approché par la Commission canadienne des grains (CCG) au sujet des dispositions de la Loi visant le chargement des wagons par les producteurs de grains. En 2004, le personnel de l'Office a pris part à un comité consultatif qui a contribué à l'élaboration d'un *Guide des pratiques exemplaires en matière de chargement des wagons des producteurs*. Le guide a été achevé en 2004 et devrait être publié en 2005.

En décembre 2004, la présidente, accompagnée de plusieurs membres et de certains membres du personnel, s'est rendue à Winnipeg et à Saskatoon dans le but de rencontrer en personne les représentants de la CCG, de la Commission canadienne du blé (CCB), de la West Central Road & Rail et de N.M. Paterson and Sons Ltd. pour en apprendre davantage sur les problèmes relatifs au transport auxquels sont confrontés les producteurs de grain.

En 2004, l'Office a tenu des consultations officielles au sujet de l'indice d'inflation du plafond des recettes avec différents organismes de l'Ouest du Canada, y compris les gouvernements provinciaux, des groupes de producteurs comme les Keystone Agricultural Producers et Saskatchewan Pulse Growers, différents regroupements d'exploitants de silos terminus, des représentants des syndicats du blé et la CCB. L'Office a également tenu

des consultations officielles au sujet des taux et frais d'entretien que les chemins de fer n'appartenant pas à la catégorie I doivent supporter relativement aux travaux ferroviaires effectués aux franchissements routiers et ferroviaires. Il a également été question des problèmes relatifs au voisinage des chemins de fer et au bruit. L'Office prend part à une initiative conjointe de l'Association des chemins de fer du Canada et de la Fédération canadienne des municipalités afin de produire un cadre de résolution des problèmes relatifs au bruit, au voisinage et autres.

Un nouveau *Guide des frais ferroviaires pour l'entretien et la construction des franchissements* a été publié en janvier 2004. Il est disponible en version papier ou peut être téléchargé à partir du site Web de l'Office.

En 2004, l'Office a continué d'échanger de l'information avec les transporteurs ferroviaires et les associations d'expéditeurs, y compris l'Association des chemins de fer du Canada, l'American Association of Railroads, l'Institut canadien des engrais, la Farmer Rail Car Coalition, le Western Transportation Advisory Council (WESTAC), l'Association canadienne de transport industriel, l'Association charbonnière du Canada, l'Association des produits forestiers du Canada et différents exploitants d'installations portuaires à Vancouver. Parmi les nombreuses activités qui se sont déroulées, il y a eu un voyage par rail

Outre ces activités continues de prise de contact, l'Office a pris part à des discussions fructueuses avec des intervenants touchés par certains conflits particuliers pour lesquels le processus de médiation de l'Office pouvait s'avérer utile. Les séances de médiation découlant de ces discussions sont prévues et devraient avoir lieu au début de 2005. On espère que ces discussions mèneront à des résolutions à la fois pour les différends individuels et pour les sources systémiques de conflits chroniques.

## Communiquer avec les Canadiens et les Canadiennes

L'Office s'efforce constamment d'informer et de consulter l'industrie ferroviaire et ses usagers. Il a mené diverses activités de communication à cette fin en 2004. Ces efforts ont surtout été axés sur une stratégie de communication dans le but d'informer les parties intéressées du mandat de l'Office et des répercussions éventuelles de l'acquisition de BC Rail par la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada en Colombie-Britannique.

L'intégration prochaine de ce chemin de fer provincial dans le réseau de compétence fédérale, plus particulièrement l'assujettissement à la *Loi sur les transports au Canada*. Les rencontres ont été tenues à différents emplacements y compris Victoria, Vancouver, Prince George et Dawson Creek. L'Office a également produit un feuillet de documentation d'une page mettant en relief les fonctions de l'Office et a dédié une sous-section de son site Web pour donner des renseignements plus précis.

En 2004, l'Office a répondu à plus de 376 demandes de renseignements provenant de divers intervenants de l'industrie ferroviaire. La majorité de ces demandes avaient trait aux dispositions de la Loi, notamment celles visant l'accès concurrentiel, le niveau de service, l'interconnexion et l'arbitrage, aux ententes et aux différends relatifs aux franchissements, aux certificats d'aptitude, au transfert et à la cessation d'exploitation et au plafond des recettes provenant du transport du grain de l'Ouest.

L'Office a en outre reçu un certain nombre de demandes de renseignements provenant d'expéditeurs de grain et de producteurs qui s'occupent eux-mêmes du chargement de leur grain dans les wagons. Leurs questions portaient sur la fourniture et l'entretien des wagons, ainsi que sur divers aspects du service ferroviaire.

La présidente et la haute direction de l'Office ont tenu des réunions avec des représentants provinciaux et municipaux, des expéditeurs et leurs associations, d'autres représentants de l'industrie du transport ferroviaire et des représentants des médias d'information. Le but était de leur expliquer les conséquences de

services et aux prix; l'établissement des prix d'interconnexion en vertu du *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*; l'établissement des frais généraux employés pour la tarification relative à la construction et à l'entretien des mécanismes de protection aux franchissements; l'évaluation de l'incidence de changements éventuels de la politique des transports ainsi que d'autres activités réglementaires connexes.

Dans le cadre du processus d'établissement des prix d'interconnexion, les représentants de l'Office se rendent dans des cours de triage pour y observer les activités d'interconnexion. Chaque année, ils se rendent dans un endroit différent pour veiller à ce que les prix tiennent compte du coût des services d'interconnexion du trafic partout au Canada. En 2004, l'Office a visité quatre installations en Ontario : Sault Ste. Marie, Sudbury, Thunder Bay et Toronto.

## Indices historiques des prix

L'Office établit des indices de prix afin de mesurer la variation des prix de la main-

## Médiation

d'œuvre, du carburant et du matériel pour le CN et le CP. Il s'en sert pour fixer le plafond des recettes que ces compagnies peuvent tirer du transport du grain de l'Ouest. Les indices, mis à jour chaque année, sont également utilisés pour établir les coûts d'exploitation des chemins de fer lorsqu'il s'agit des données portant sur plus d'une année.

En 2004, l'Office a traité un total de 19 cas de médiation sur des différends liés aux chemins de fer dont quatre étaient déjà en cours au commencement de l'année et 15 étaient de nouvelles demandes de médiation reçues pendant l'année. Trois cas ont été réglés au moyen de séances de médiation. Dans sept cas, l'intimé a refusé la médiation et neuf cas étaient toujours en instance à la fin de l'année. L'initiative de l'Office matière de médiation des différends liés aux chemins de fer a connu des « grandes premières » en 2004. En effet, elle a permis de régler un différend survenu entre un groupe d'expéditeurs et un important transporteur relativement au niveau de service; l'Office a reçu la première demande de médiation de la part d'un important transporteur; et la médiation par téléphone a également été utilisée au cours de l'année à la satisfaction de toutes les parties qui l'avaient demandée.



son exploitation, avant que celle-ci cesse d'être exploitée. Les parties sont libres de négocier un prix de vente acceptable. Cependant, toute partie prenante au transfert d'une ligne peut demander à l'Office d'en déterminer la valeur nette de récupération aux fins de la poursuite de son exploitation. La partie demanderesse doit rembourser à l'Office des frais de traitement de la demande. Si, après ces annonces, la ligne n'a pas trouvé preneur, la compagnie doit offrir tous les intérêts qu'elle y détient aux gouvernements fédéral et provinciaux et aux administrations municipales ou régionales pour un prix ne dépassant pas sa valeur nette de récupération. La compagnie de chemin de fer ou le pouvoir public peut en référer à l'Office pour calculer la valeur nette de récupération, et ce sans frais. Le pouvoir public qui fait l'acquisition d'une ligne peut s'en servir à n'importe quelle fin. L'Office n'a reçu aucune demande de détermination de la valeur nette de récupération d'une ligne en 2004.

## Réglementation des frais ferroviaires

L'Office fait appel à un modèle de calcul des coûts ferroviaires pour estimer les coûts d'exploitation des chemins de fer du CN et du CP. Le modèle est fondé sur les données fournies par les compagnies, qui sont revues et approuvées par l'Office. Il est utilisé à diverses fins, telles que le règlement des différends relatifs aux

capital-action, il continuerait d'évaluer les trois modèles axés sur le marché dont font état les décisions antérieures à cet égard. En ce qui concerne les composantes du modèle d'équilibre des actifs financiers, l'Office continuera d'évaluer les taux d'obligation à court et à long terme au cours du mois de janvier et de surveiller ces taux en ce qui a trait à leur caractère raisonnable pour l'établissement des taux de rendement hors risque. En calculant les valeurs du bêta, l'Office tiendra compte d'une période de cinq ans (si possible) de données mensuelles ou hebdomadaires obtenues à partir de l'indice composé Standard & Poors/Bourse de Toronto, et l'Office continuera d'évaluer la prime de risque du marché de façon continue en utilisant une période de temps assez longue pour tenir compte de plusieurs cycles économiques, périodes de rendement faible et élevé, périodes de volatilité et de stabilité, ainsi que pour tenir compte de l'impact des événements inhabituels et des changements importants qui surviennent à l'échelle mondiale. L'Office continuera d'évaluer les données canadiennes aux fins de ses estimations du coût des capitaux propres.

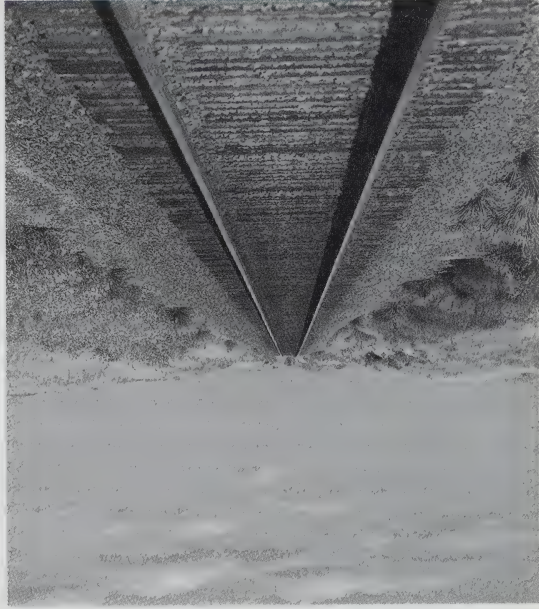
## Détermination de la valeur nette de récupération d'une ligne

L'article 143 de la Loi sur les transports au Canada exige que les compagnies ferroviaires offrent publiquement une ligne de chemin de fer aux fins de la poursuite de

régime des plafonds de recettes offre un traitement moins favorable au grain américain importé au Canada étant donné que la politique s'applique uniquement au grain cultivé ou traité au Canada à l'ouest de Thunder Bay.

## Coût du capital

Au début de 2004, l'Office a approuvé des taux distincts de coût du capital pour le CN et le CP. Les taux annuels servent à calculer l'indice des prix composite du platfond des recettes des chemins de fer provenant du transport du grain de l'Ouest. L'Office établit également des taux du coût du capital à d'autres fins, y compris l'établissement des coûts et des prix des services d'interconnexion.



© Digital Vision

Les taux de coût du capital pour le CN et le CP, qui serviront au calcul de leur platfond de recettes pour le transport du grain de l'Ouest pour la campagne agricole 2004-2005, sont de 8,79 % et de 8,50 % respectivement. Le coût du capital est le rendement que les investisseurs attendent des fonds qu'ils

investissent dans l'entreprise. La Loi et les règlements applicables reconnaissent que ce coût fait partie des frais d'exploitation d'un chemin de fer. Le coût du capital comprend les coûts du financement de l'achat d'immobilisations, à savoir l'intérêt sur la dette et le rendement des capitaux propres. Le coût de la dette correspond à l'intérêt versé sur les obligations capital-actions, ou le rendement auquel les investisseurs s'attendent, on analyse divers modèles financiers, les risques et certains autres liens de nature technique. En septembre 2003, l'Office a amorcé un dialogue avec le CN, le CP et certains autres intéressés sur diverses questions soulevées à plusieurs reprises par les compagnies de chemin de fer sur la façon dont l'Office procède pour estimer les coûts des capitaux propres. La pertinence des modèles financiers utilisés à cette fin et la source des données employées dans les divers modèles représentent les principales questions à l'étude.

L'Office a rendu sa décision en février 2004, indiquant que pour calculer le coût du

raisonnable pour évaluer les options de transfert du parc de wagons-trémies du gouvernement du Canada.

À la fin de l'automne, le ministère a effectué une nouvelle demande auprès de l'Office afin qu'il rende une décision sur les coûts réels d'entretien par wagon que les compagnies de chemin de fer doivent engager pour utiliser les wagons-trémies du gouvernement du Canada. Cette décision est attendue au début 2005.

En 2004, l'Office a également continué de prêter assistance à des ministères du gouvernement fédéral pour répondre à la pétition déposée par le représentant au commerce des États-Unis auprès de l'Organisation mondiale du commerce (OMC), en vertu de l'article XXII de l'Accord général sur les tarifs douaniers et le commerce conclu en 1994. La plainte portait sur les exportations de blé de la Commission canadienne du blé et le traitement que réserve le Canada aux importations. Le personnel de l'Office a prêté conseils et expertise au sujet du régime de plafond des recettes dans le cadre du mandat de l'équipe canadienne à la défense des politiques relatives à la manutention et au transport touchant l'industrie du grain de l'Ouest. La décision de l'OMC a été rendue publique en 2004. En ce qui a trait aux allégations du représentant au commerce des États-Unis au sujet de la politique relative aux plafonds des recettes, l'OMC a conclu que le

En avril 2004, l'Office avait annoncé une baisse de 0,9 %, par rapport à l'année précédente, de l'indice des prix composite afférent au volume pour le transport du grain de l'Ouest au cours de la campagne agricole 2004-2005. L'indice tient compte du taux d'inflation des coûts d'exploitation que doivent supporter le CN et le CP au chapitre de la main-d'œuvre, du carburant, du matériel et des capitaux. Il est utilisé avec d'autres intrants (volume et longueur du trajet) pour calculer le plafond de recettes pour le transport du grain de l'Ouest.

## Questions de transport du grain

En 2004, le personnel de l'Office a continué d'aider Transports Canada à évaluer les répercussions éventuelles qu'aurait le transfert du parc de wagons-trémies du gouvernement du Canada sur le plafond des recettes provenant du transport du grain. En avril, le personnel de l'Office a répondu officiellement à une demande spécifique de Transports Canada au sujet de l'entretien des wagons-trémies. Le ministère avait demandé une estimation des coûts d'entretien par wagon présentement intégrés aux plafonds de recettes combinés du CN et du CP pour la campagne agricole 2003-2004. Le rapport préparé par l'Office indiquait un montant de 4 329 \$ par wagon. Transports Canada a publié le sommaire du rapport dans le cadre du processus d'exercice de diligence



ces montants au plus tard le 31 décembre suivant la fin de la campagne qui s'est terminée le 31 juillet. Si l'Office constate que le revenu d'une compagnie ferroviaire dépasse son revenu admissible maximal, la compagnie doit verser l'excédent et une pénalité à la Western Grain Research Foundation aux fins de recherche dans l'industrie.

Le 30 décembre 2004, l'Office a conclu que les recettes du CN pour le transport du grain de l'Ouest n'avaient pas dépassé le revenu admissible maximal au cours de la campagne agricole 2003-2004, alors que celles du CP les avaient excédées. Les recettes du CN pour le transport du grain se sont élevées à 320 783 912 \$, soit 1 190 454 \$ de moins que son revenu maximal fixé à 321 974 366 \$. Quant au CP, les recettes se chiffraient à 309 918 659 \$, soit, 321 912 \$ de plus que son revenu admissible maximal fixé à 309 596 747 \$. Un des trois membres de l'Office chargés du dossier était en désaccord sur un des facteurs de détermination des recettes du CP; toutefois, elle a convenu avec les deux autres membres que le CP avait dépassé son revenu admissible maximal pour 2003-2004.

L'année 2003-2004 est la quatrième année au cours de laquelle l'Office rend des décisions relatives au plafond des recettes. Il s'agit aussi de la première année au cours de laquelle une compagnie de chemin de fer dépasse le revenu maximal admissible.

ligne, désigné comme l'embranchement portuaire Burrard Inlet dans la ville de Vancouver, était une voie de cour de triage, une voie d'évitement, un épi ou une autre voie auxiliaire d'une ligne de chemin de fer. La décision dans ce dossier est attendue en 2005.

L'Office a reçu des avis de cessation d'exploitation des subdivisions suivantes du CP en Saskatchewan : la subdivision Burstall entre le point milliaire 27,0 (près de Burstall) et le point milliaire 70,2 (Fox Valley) et entre le point milliaire 70,2 et le point milliaire 81,7 (Ingebrigt Lake); la subdivision Arcola entre le point milliaire 61,32 (près de Redvers) et le point milliaire 87,0 (près de Carlyle). Le CN, pour sa part, n'a émis aucun avis de cessation d'exploitation sur ses lignes au cours de l'année.

Aucune ligne de chemin de fer n'a été transférée en 2004.

## Revenus des compagnies ferroviaires et plafonds des recettes pour le transport du grain de l'Ouest

En vertu des articles 150 et 151 de la Loi sur les transports au Canada, l'Office doit déterminer le revenu admissible maximal (ou plafond de recettes) et le revenu réel tiré par les compagnies ferroviaires régies (actuellement le CN et le CP) pour le transport du grain de l'Ouest au cours de chaque campagne agricole. Il doit calculer

Le ministre des Transports et le gouver-  
nement de l'Ontario ont précédemment  
convenu que les lois fédérales régissant  
les franchissements de chemins de fer  
s'appliquent aux chemins de fer de com-  
pétence provinciale, et que c'est à l'Office  
que revient l'application de ces lois. En  
2004, l'Office et le gouvernement de la  
Colombie-Britannique ont élaboré un  
accord semblable qui, une fois signé,  
autoriserait l'Office à administrer les lois  
régissant les franchissements de chemins  
de fer dans cette province.

## Frais ferroviaires pour l'entretien et la construction des franchissements

Dans le cadre de ses responsabilités rela-  
tives au règlement des différends entre les  
compagnies de chemin de fer qui relèvent  
de la compétence fédérale et d'autres par-  
ties intéressées, telles que les entreprises  
de services publics, les administrations rou-  
tières et les propriétaires fonciers, l'Office  
élabore des lignes directrices fournissant  
une évaluation par un tiers des frais fer-  
roviaires et établissant pour l'ensemble  
du pays une tarification uniforme pour  
les travaux effectués par les compagnies  
de chemin de fer.

En 2004, l'Office a publié un *Guide des  
frais ferroviaires pour l'entretien et la cons-  
truction des franchissements*. Ce guide,  
entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2004, est  
destiné aux compagnies de chemin de fer

de catégorie I assujetties à la règlemen-  
tation fédérale qui peuvent s'en servir  
pour établir la facturation relative aux  
travaux de construction ou d'entretien  
effectués aux franchissements routiers,  
aux systèmes d'avertissement de passage  
à niveau, ou à tous les autres travaux ayant  
trait aux franchissements et au sujet des-  
quels les parties se sont entendues ou qui  
sont autorisés par un arrêté de l'Office.

## Transferts et cessation d'exploitation

Les compagnies de chemin de fer peuvent  
rationaliser leur réseau ferroviaire sans  
approbation réglementaire préalable si  
elles suivent le processus prescrit par la  
section V, partie III de la Loi. L'Office peut  
être appelé à déterminer si une compagnie  
de chemin de fer a ou non suivi ce pro-  
cessus. Selon le paragraphe 140(1) de la  
Loi, le processus relatif à la cessation de  
l'exploitation ne s'applique pas à une voie  
de cour de triage, une voie d'évitement  
ou un épi, ni à une autre voie auxiliaire  
d'une ligne de chemin de fer. Par con-  
séquent, on peut également demander  
à l'Office de déterminer si un tronçon  
de voie est assujetti au processus prescrit  
ou non.

En 2004, aux termes du paragraphe 140(2)  
de la Loi, l'Office se penchait sur une  
demande de la Burlington Northern and  
Santa Fe Railway Company Limited afin de  
déterminer si un tronçon inutilisé de sa

à l'aéroport Pearson de Toronto; un projet de déplacement de voie à la rue Front au centre-ville de Toronto; une ligne de transport d'énergie près de Sumas (Colombie-Britannique); et l'élargissement à quatre voies de la route 69 en Ontario. L'Office a également continué à diriger le comité d'examen interministériel qui avait été mis sur pied afin d'entreprendre l'évaluation environnementale du projet Détroit River Tunnel Partnership dont le CP est un partenaire principal.

## Questions d'infrastructures

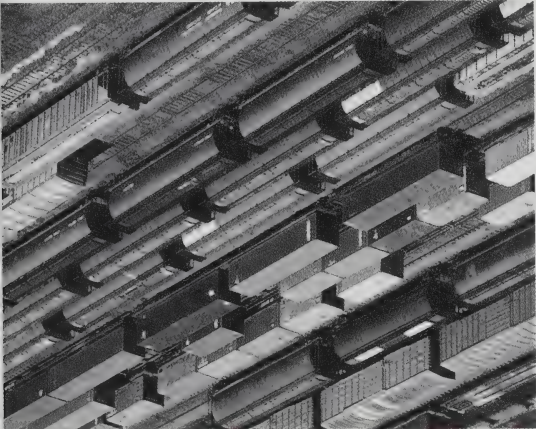
En 2004, l'Office a rendu deux décisions concernant l'évaluation environnementale, autorisant la réalisation des projets après s'être assuré que l'auteur de la demande avait pris des mesures jugées adéquates pour atténuer toute incidence environnementale négative d'importance.

L'Office règle des différends sur les emprises des chemins de fer, les voies, les franchissements, les installations afférentes, les dispositifs de protection et les autres équipements nécessaires à l'exploitation d'un chemin de fer. En 2004, l'Office a rendu des décisions à l'égard de cinq différends relatifs à des franchissements routiers, trois relatifs à des franchissements par desserte et quatre relatifs à des passages à niveau privés.

L'Office a aussi reçu 88 ententes de parties qui avaient mené leurs propres négociations relatives à des franchissements ferroviaires.

L'Office peut par ailleurs rendre des décisions dans des dossiers de répartition des coûts entre les chemins de fer et d'autres parties relativement aux dispositifs de protection des voies ferrées, par exemple la signalisation aux passages à niveau et le clôturage d'emprises. L'Office a rendu des décisions dans huit dossiers portant sur des dispositifs de protection en 2004.

L'Office a également revu 23 décisions ou arrêts antérieurs concernant principalement des franchissements routiers, à l'égard desquels les faits ou les circonstances pertinentes avaient changé. Dans la plupart des cas, la responsabilité légale des routes et des franchissements était passée d'un gouvernement à un autre.





DES PROPRIÉTAIRES RÉCLAMENT L'ACCÈS À LEURS CHALETS – La Malachi Campers Association, un groupe de 17 propriétaires de chalets du lac Malachi dans le Nord-Ouest de l'Ontario, a déposé une plainte à l'Office indiquant qu'elle nécessitait un franchissement de la subdivision Redditt du chemin de fer du CN. Ces 17 propriétaires de chalets doivent transporter l'ensemble de leurs fournitures par bateau et franchir le chemin de fer du CN pour se rendre à leurs propriétés. Le CN avait déjà enlevé un franchissement. L'Office a enjoint au CN de rétablir le franchissement pour permettre l'accès des propriétaires de chalets à leurs propriétés.

## Construction de lignes de chemin de fer

Sous réserve de quelques exclusions, l'Office doit approuver l'emplacement de tout nouveau chemin de fer projeté, y compris les lignes principales, les embranchements, les voies d'évitement, les épis, les voies de cour de triage et les autres voies auxiliaires. Il peut également être appelé à approuver la construction de franchissements ferroviaires, y compris des ponts et des passages inférieurs. Dans chaque cas, l'Office doit d'abord effectuer une évaluation des incidences environnementales du projet en vertu de la Loi canadienne sur l'évaluation environnementale (LCEE).

En 2004, l'Office a reçu la description de projet requise en vertu de la LCEE du projet Geddis Locomotive Facility. Le CP prévoit la construction d'un garage de locomotives et l'ajout d'une troisième voie principale à la subdivision Shuswap près de

Pritchard (Colombie-Britannique). Ce projet compte parmi plusieurs qui ont été élaborés dans le but d'accroître la capacité de desserte du CP entre Calgary et Vancouver et de l'aider à répondre à la demande accrue de services ferroviaires, en particulier le transport des marchandises en provenance et à destination des marchés de Chine. En premier lieu, l'Office a produit un document d'orientation sur le projet établissant les critères dont il faut tenir compte dans le cadre de l'exercice d'évaluation environnementale du projet. L'Office a continué son évaluation d'autres projets comme celui visant le déplacement d'une partie de la subdivision Coutts du CP près de Milk River (Alberta) et celui de la voie de la subdivision Sangudo du CN contournant St. Albert (Alberta). L'Office a également continué à surveiller la construction environnementale de projets de forme majeure, notamment les suivants : une gare intermodale du CN près de Milton (Ontario); un lien ferroviaire

En 2004, l'Office a reçu trois demandes d'arbitrage. Étant donné qu'il s'agit d'une procédure confidentielle, l'Office ne peut donner d'autres précisions sur ces dossiers. Dans deux des cas, les transporteurs ont respectivement déposé des demandes en vertu de l'article 162.1 de la *Loi sur les transports au Canada* sollicitant une ordonnance afin que le dossier ne soit pas traité en arbitrage ou encore, s'il s'agit, que l'arbitrage soit suspendu ou que la décision de l'arbitre soit annulée. Les trois demandes d'arbitrage ont finalement été renvoyées à des arbitres choisis par les parties.

Pour la première fois depuis la mise en œuvre de l'arbitrage en 1996, on a fait appel en 2004 à l'expertise technique de l'Office afin de faciliter l'arbitrage. L'Office a reçu au cours de l'année deux demandes de cette nature.

Depuis la promulgation de la *Loi sur les transports au Canada* en 1996, l'Office a reçu, de la part d'expéditeurs, plus de 23 avis d'intention de soumettre leurs différends au processus d'arbitrage. Environ la moitié de ces cas ont été retirés ou réglés avant l'arbitrage. Le site Web de l'Office contient des renseignements sur les différends importants relatifs au transport ferroviaire et sur les décisions de l'Office relativement aux contestations de la compétence de l'Office en matière d'arbitrage.

de fer.

En 2004, l'Office a délivré un nouveau certificat d'aptitude au Kettle Falls International Railway LLC relativement à l'exploitation d'un chemin de fer entre la Colombie-Britannique et l'État de Washington. Le certificat d'aptitude du CN a été modifié par suite de l'entente survenue entre le CN et le gouvernement de la Colombie-Britannique pour la location et l'exploitation du chemin de fer BC Rail, le troisième en importance au Canada. Le certificat d'aptitude de VIA Rail a également été modifié pour tenir compte de l'ajout d'une nouvelle ligne de même que d'un changement dans les activités de la compagnie. En outre, l'Office a apporté des modifications au certificat d'aptitude de 2986250 Canada Inc. pour tenir compte de sa fusion avec Sydney Coal Railway Inc. Le nouveau certificat autorise désormais le Sydney Coal Railway Inc. à exploiter le chemin

L'Office a accédé à la demande de réparation provisoire de Wabush Mines, car il a conclu que Wabush satisfaisait aux critères tripartis ouvrant droit à une telle réparation. En conséquence, l'Office a enjoint à QNSL de continuer de fournir à Wabush le même service ferroviaire à la demande qu'il lui avait toujours fourni pour le transport de ses marchandises entre les jonctions Wabush Lake et Ross Bay, et ce à un prix maximal fixé par l'Office. De plus, QNSL était tenu de continuer de fournir à Wabush le même service de transport ferroviaire à la demande qu'il lui avait toujours fourni pour le transport de ses marchandises entre les jonctions Wabush Lake et Ross Bay, et ce à un prix maximal fixé par l'Office. De plus, QNSL était tenu de continuer de fournir à Wabush le même service de transport ferroviaire à la demande qu'il lui avait toujours fourni pour le transport de ses marchandises entre les jonctions Ross Bay et Arnaud aux prix maximaux prévus dans le tarif 2004-1 de QNSL.

L'Office déterminera le bien-fondé de l'affaire en 2005 et rendra sa décision finale par la suite.

En 2004, plusieurs plaintes relatives au niveau de service ont été déposées à l'Office contre la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique (CP) par les producteurs et les groupes de producteurs de grains. Les plaintes portaient sur les écarts entre le tonnage du grain que les producteurs alléguaient avoir chargé sur les wagons et le poids qui leur était crédité par le CP au déchargement au point de destination. Une de ces plaintes a été résolue par voie du programme de médiation de

## Arbitrage

L'Office et une autre a été réglée au moyen d'un accord entre les parties avant que l'Office puisse rendre une décision. Cinq autres plaintes étaient toujours en cours de médiation à la fin de l'année.

Dans les cas où les expéditeurs et les transporteurs n'arrivent pas à régler eux-mêmes un différend, ils peuvent présenter une demande d'arbitrage à l'Office. Dans le cadre de ce processus confidentiel, les parties font appel à un arbitre indépendant ou à un comité de trois arbitres pour régler l'affaire.

Avant de confier le dossier à un arbitre, l'Office s'assure que la demande de l'expéditeur est complète et qu'il a avisé le transporteur de son intention de recourir à l'arbitrage. L'Office peut également aider les parties à choisir un arbitre et lui fournir, sur demande, des conseils d'ordre administratif, juridique et technique.

En février 2004, au terme d'une série de consultations auprès de l'industrie en 2003, l'Office a approuvé et publié des *Procédures d'arbitrage* et des *Règles d'éthique applicables aux arbitres* éventuellement nommés. Ces deux séries de règles sont disponibles sur le site Web de l'Office, accompagnées d'une liste d'arbitres disponibles pour l'arbitrage.



Les modifications au Règlement ont été préparées au terme d'une série de consultations auprès des parties intéressées de l'industrie du transport ferroviaire. Parmi les changements les plus importants, notons la réduction des prix d'interconnexion, laquelle a pris effet le 23 octobre. Les autres modifications au Règlement sont entrées en vigueur le 23 septembre.

L'Office a modifié l'article 8 du Règlement, car le Comité mixte permanent sur l'examen de la réglementation a conclu qu'il était contraire au libellé de la *Loi sur les transports au Canada*. Cette modification tient compte de l'opinion du Comité selon laquelle la compétence en matière de réglementation consentie à l'Office en vertu de l'article 128 de la Loi couvre la prescription des prix d'interconnexion et non l'imposition des prix maximaux. Par conséquent, l'article 8 a été révisé afin de l'harmoniser avec le libellé actuel de la Loi en prescrivant un prix d'interconnexion prédéterminé pour chaque zone tarifaire et en éliminant la référence aux prix d'interconnexion comme étant des taux maximaux.

D'autres modifications ont été apportées au Règlement pour s'assurer qu'il reflète adéquatement les modifications aux dispositions relatives à l'interconnexion introduites lors de l'abrogation de la *Loi de 1987 sur les transports nationaux* qui a été remplacée par la *Loi sur les transports au Canada* en 1996.

Dans sa plainte, Wabush Mines Inc. demandait également une réparation provisoire. Plus particulièrement, Wabush Mines Inc. demandait :

- une ordonnance provisoire obligeant QNSL à continuer de déplacer ses convois, sur réception, de la jonction Wabush Lake jusqu'à la jonction Ross Bay, et ce au prix exigé par QNSL à ce moment-là, ou à tout autre prix qui, de l'avis de l'Office, serait juste et raisonnable.
- une ordonnance provisoire interdisant à QNSL d'imposer le nouveau service régulier proposé entre les jonctions Ross Bay et Arnaud, et obligeant QNSL à continuer de déplacer ses convois soumissionnés au prix exigé par QNSL de l'avis de l'Office, serait juste et raisonnable.

conséquences de l'intégration de BC Rail au système ferroviaire de compétence fédérale qui est assujéti à la Loi sur les transports au Canada.

- la publication de règles de procédure d'arbitrage et de règles d'éthique appliquées aux arbitres éventuellement nommés; et

- la détermination que, pour la première fois, la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique avait excédé son plafond de recettes pour le transport du grain de l'Ouest au cours de la campagne agricole 2003-2004.

## Interconnexion

Les modifications proposées par l'Office des transports du Canada en 2003 au *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire* sont entrées en vigueur à l'automne 2004.

Selon le paragraphe 128(1) de la Loi *sur les transports au Canada*, l'Office peut, par règlement, fixer les modalités de l'interconnexion du trafic ferroviaire. En vertu de la Loi, tout intéressé peut demander l'interconnexion du trafic d'un transporteur local, au tarif prévu par règlement, à la ligne d'une compagnie ferroviaire qui lui est raccordée si le point d'origine ou de destination se trouve dans un rayon de 30 kilomètres du lieu de correspondance. De plus, le paragraphe 128(5) de la Loi prévoit que l'Office doit réviser le règlement à intervalles de cinq ans ou à intervalles plus rapprochés si les circonstances le justifient.

- l'adoption des modifications au *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*;

Le Tribunal de la concurrence du Canada, en réponse aux préoccupations des expéditeurs, a exigé, comme condition rattachée à l'acquisition de BC Rail, que l'Office joue un rôle de surveillance en comparant les temps de transit des expéditions de BC Rail destinées aux transporteurs de liaison à Vancouver à des normes repères prédéterminées et au propre trafic du CN à destination de Vancouver. L'Office s'acquittera de cette obligation de surveillance du temps de transport des wagons du CN sur l'ancienne ligne de BC Rail du nord de la Colombie-Britannique jusqu'aux lieux de correspondance de Vancouver, tant lorsque les expéditeurs recourent uniquement aux services du CN pour livrer leurs marchandises que lorsque leurs chargements sont pris en charge par des chemins de fer concurrents. L'Office devra régulièrement présenter ses rapports au CN, aux transporteurs de liaison à Vancouver ainsi qu'au Bureau de la concurrence.

Outre ses activités de surveillance relatives à l'acquisition de BC Rail par le CN, le mandat de l'Office au chapitre du transport ferroviaire a été l'objet de développements majeurs en 2004, notamment :

À SES DÉBUTS EN 1904, L'OFFICE ÉTAIT CONNU SOUS LE NOM DE LA COMMISSION DES CHEMINS DE FER, SOIT UN ORGANISME DE RÉGLEMENTATION INDÉPENDANT QUI AVAIT COMPÉTENCE SUR LES CHEMINS DE FER DU PAYS. LES POUVOIRS DE LA COMMISSION ONT CONSIDÉRABLEMENT ÉVOLUÉ ET ONT ÉTÉ TRANSMIS À SES SUCCESSIONS AU COURS DES 100 ANS D'EXISTENCE DE L'ORGANISATION, DANS UN CONTEXTE OÙ LE TRANSPORT FERROVIAIRE DEVAIT FAIRE FACE À UNE CONCURRENCE ACCRUE DE LA PART D'AUTRES MODES DE TRANSPORT ET À DES RÉALITÉS ÉCONOMIQUES PLUS DIFFICILES. BIEN QUE LES LOIS ENCADRANT LE TRANSPORT FERROVIAIRE AU CANADA AIENT ÉTÉ MODIFIÉES AU FIL DU TEMPS, L'OFFICE DEMEURE L'ORGANISME DE RÉGLEMENTATION ÉCONOMIQUE DES CHEMINS DE FER.

PLUS PARTICULIÈREMENT, LE MANDAT ACTUEL DE L'OFFICE EN CE QUI CONCERNE LE TRANSPORT FERROVIAIRE PORTE NOTAMMENT SUR LA DÉLIVRANCE DES PERMIS ET L'APPROBATION DES NOUVEAUX CHEMINS DE FER, LE RÉGLEMENT DES DIFFÉRENDIS QUI SURVIENNENT ENTRE LES COMPAGNIES DE CHEMIN DE FER ET LES EXPÉDITEURS OU LES AUTRES PARTIES RELATIVEMENT AUX TARIFS ET AU NIVEAU DE SERVICE, LA RÉGLEMENTATION DE L'INTERCONNEXION, L'ADMINISTRATION DU PROGRAMME DE PLAFONDS DES RECETTES DES COMPAGNIES FERROVIAIRES POUR LE TRANSPORT DU GRAIN DE L'OUEST, LA CESSATION DE L'EXPLOITATION DES SERVICES ET L'ALIÉNATION DES ACTIFS D'UNE LIGNE DE CHEMIN DE FER.

---

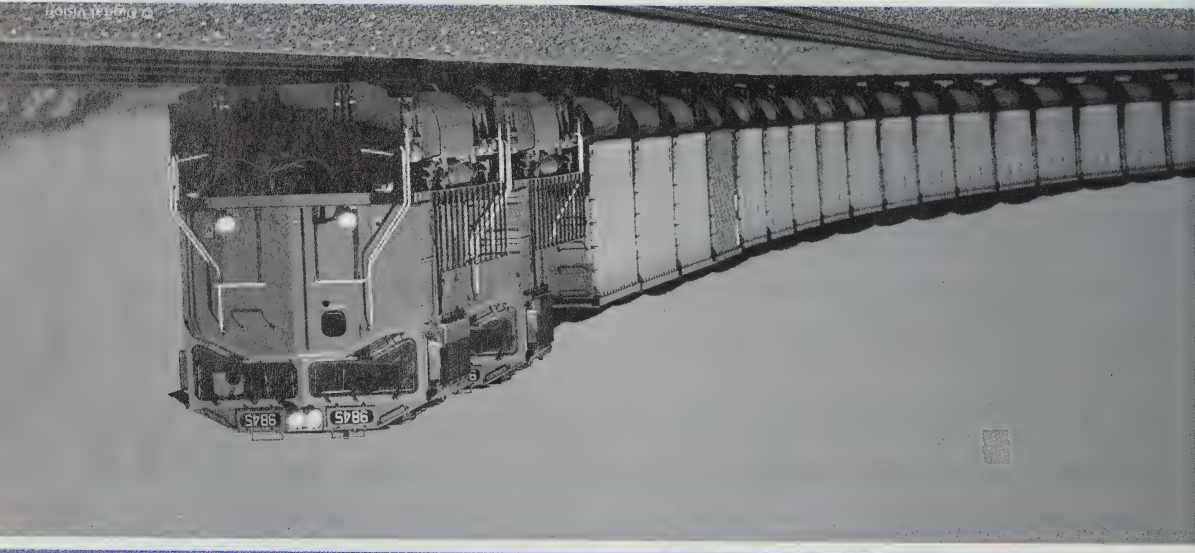
## TRANSPORT FERROVIAIRE

---

En 2004, l'acquisition de BC Rail, la troisième compagnie de chemin de fer en importance au Canada, comptant 2 300 kilomètres de chemin de fer, par la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada a considérablement accru la taille et l'aspect du système fer-

roviaire de compétence fédérale au pays. Le rôle de l'Office des transports du Canada, en tant qu'organisme de réglementation économique des chemins de fer de compétence fédérale, s'est accru en conséquence. L'Office a tenu une série de rencontres en Colombie-Britannique en 2004 afin d'informer les parties intéressées des





## CHAPITRE 2

# TRANSPORT FERROVIAIRE



## Représentants de la communauté des personnes ayant une déficience

Association canadienne des centres de vie autonome - V. Miele  
Association canadienne des paraplégiques - M. Styner  
Association canadienne pour l'intégration communautaire - J. Mahaffy  
Association des Sourds du Canada - J. Jickels  
Centre québécois de la déficience auditive - Y. Mantha  
Confédération des organismes provinciaux de personnes handicapées au Québec (COPHAN) - C. Serradori  
Conseil canadien des aveugles - J. Rempel  
Conseil des Canadiens avec déficiences - P. Danforth  
Institut Nazareth et Louis-Braille - P. Ferland  
Kéroul - G. Déry  
La Corporation Canadienne des Retraités Intéressés - B. Black  
L'Association des malentendants canadiens - C. Cantlie  
L'Institut national pour les aveugles - F. Cutler  
National Federation of the Blind: Advocates for Equality - M. Cummings  
Seniors' Voice - W. Coates  
Société canadienne de l'ouïe - L. McIntyre  
Société Nationale Canadienne des Sourds-Aveugles - J. Sayer  
Utilisateurs de chiens-guides du Canada - J. Main

## Représentants de l'industrie des transports

Air Canada - M. Hurter  
Association du transport aérien du Canada - W. Everson  
Association québécoise des transporteurs aériens inc. - J. McKenna  
Conseil canadien des aéroports - S. London  
L'Association des chemins de fer du Canada - G. Gauthier  
Marine Atlantique - W. Harbin  
VIA Rail Canada Inc. - K. Coffen

## Autres parties intéressées

Commission canadienne des droits de la personne - K. Izzard  
Développement des ressources humaines Canada - M. Regnaud  
Gouvernement de l'Alberta - S. Wong

## Transports Canada

Centre de développement des transports - B. Marshall  
Normes réglementaires - M. Khouzam  
Normes relatives à la sécurité des cabines - C. Cudahy  
Transports accessibles - B. Nelson



## Gouvernement en direct

Une des priorités clés du gouvernement du Canada et de l'Office est de communiquer avec les Canadiens et les Canadiennes de la façon la plus facile et accessible possible. En plus de mettre en œuvre la Politique de communication du gouvernement du Canada, le but est de recourir aux technologies de l'information pour offrir des services intégrés et axés sur les citoyens et citoyennes, lesquels services doivent être accessibles en tout temps, partout et dans la langue officielle de leur choix.

En 2004, l'Office a reçu 564 plaintes (533 plaintes relatives au transport aérien, 17 plaintes relatives à l'accessibilité des transports, cinq plaintes relatives au prix et neuf plaintes relatives aux tarifs) par l'entremise de son formulaire de plainte qui est disponible en ligne sur le site Web de l'Office.

Au cours de la même année, 1 061 personnes se sont abonnées au service d'abonnement offert sur le site. Ce service informe les abonnés lorsqu'il y a des ajouts au contenu au site, comme des annonces à caractère général, des communiqués de presse, des communications et des décisions.

## Comité consultatif sur l'accessibilité

Les membres du Comité consultatif sur l'accessibilité et du Groupe de travail sur l'accessibilité de l'Office aident l'Office

à élaborer des règlements, des codes de pratiques et des lignes directrices sur l'accessibilité à l'intention de l'industrie. En plus d'organiser des réunions annuelles, l'Office consulte le Comité sur une base régulière relativement à ses projets de réglementation.

Des représentants de la communauté des personnes ayant une déficience et de l'industrie des transports ainsi que d'autres parties intéressées siègent à ce Comité.

économique, opérationnel et environnemental, sans s'y limiter —, puis rendre une décision. Le processus doit être terminé dans les 120 jours à moins que les parties ne conviennent d'une prolongation. Bien que la plupart des cas soient réglés en fonction de la preuve au dossier, les membres peuvent également tenir des audiences publiques, surtout dans les cas plus complexes.

## Mediation

En 2000, l'Office a introduit et préconise le recours à la médiation qui se veut un processus moins formel que le processus juridictionnel pour régler les différends relatifs aux transports ferroviaire, maritime et accessible. Il s'agit d'une démarche volontaire, non officielle, confidentielle et non conflictuelle, permettant aux parties au litige de comprendre le point de vue de l'autre partie, d'identifier des faits, de vérifier des hypothèses, de reconnaître les terrains d'entente et de mettre à l'essai les solutions possibles. Le processus permet aux parties au litige de trouver des solutions créatives que n'offrirait peut-être pas le processus de règlement officiel. Une évaluation externe du programme de médiation a été effectuée en 2004 et les conclusions avaient été positives. L'Office continuera de promouvoir le recours à la médiation comme option de choix pour la résolution des différends.

## Audience modifiée

L'audience modifiée est une démarche que l'Office a élaborée pour aider à régler les différends lorsqu'une question ou un problème ne peut pas être réglé au moyen du processus d'audience formelle. L'audience modifiée est plus simple que l'audience formelle du fait qu'elle se déroule autour d'une table de conférence. Les membres interrogent directement les témoins et le nombre d'employés de l'Office appelés à assister les membres est réduit au minimum. Ce processus modifié permet le règlement rapide, moins coûteux et moins formel des différends tout en conservant les avantages inhérents à l'audience formelle.

## Appel d'une décision de l'Office

Si les parties à une procédure ne sont pas d'accord avec une décision ou un arrêté, elles peuvent déposer une requête en autorisation d'appeler devant la Cour d'appel fédérale pour une question de droit ou de compétence, dans un délai d'un mois suivant la décision ou l'arrêté. Par ailleurs, elles peuvent déposer une pétition au gouverneur en conseil en tout temps. L'Office peut revoir toute décision ou tout arrêté en raison de faits nouveaux ou en cas d'évolution des circonstances relatives à cette décision ou cet arrêté.

à la gestion et à la technologie de l'information ainsi qu'à la bibliothèque.

## Comment nous procédons

### Le processus officiel de traitement des plaintes

Lorsque l'Office reçoit une plainte, une formation d'au moins deux membres y est assignée. Selon ses règles générales, l'Office s'assure que chaque partie a la possibilité de déposer ses mémoires. À la suite du dépôt de toutes les plaidoiries, le personnel de l'Office fournit les services de recherche ou d'analyse nécessaires aux membres, qui peuvent ensuite examiner l'affaire — notamment aux plans juridique,



Le vérificateur interne est chargé de fournir des évaluations objectives sur la conception et l'administration des pratiques de gestion et des systèmes de contrôle et d'information, conformément aux principes de la fonction de contrôleur moderne.

La Direction des communications joue un rôle actif pour assurer que les Canadiens et Canadiennes comprennent leurs droits et leurs obligations ainsi que le mandat de l'Office découlant de la *Loi sur les transports au Canada*. Elle publie des brochures et des rapports, fait de la publicité, diffuse des communications, répond aux demandes de renseignements et gère le site Internet de l'Office. En outre, elle coordonne la participation des membres et du personnel aux manifestations publiques et aux salons professionnels qui leur permettent de rencontrer les Canadiens et Canadiennes et répondre à leurs questions. Elle planifie et évalue les activités de communication de l'Office. Puisque l'Office s'adresse à plusieurs groupes ayant des besoins différents, la Direction des communications fournit des renseignements sous diverses formes, y compris sur papier, sur support électronique, en braille et sur cassettes audio.

La Direction générale de la gestion centrale appuie l'Office en fournissant des services généraux liés aux ressources humaines, à la planification stratégique, aux finances et à l'administration, à la sécurité,



en aidant l'Office à régler les plaintes individuelles; et de façon systématique en aidant l'Office à élaborer des règlements, des codes de pratiques et des normes relatives au niveau d'accessibilité des modes de transport de compétence fédérale.

La Direction générale des transports ferroviaire et maritime traite les plaintes concernant les prix et les services des industries ferroviaire et maritime, ainsi que les différends entre les compagnies ferroviaires et des tiers au sujet des

infrastructures ferroviaires. Elle traite les demandes de certificat d'aptitude pour les projets de construction ou d'exploitation de chemins de fer et fournit aux membres des conseils et des recommandations techniques en matière de taux d'interconnexion ferroviaire. Ses responsabilités englobent aussi les revenus admissibles maximaux des transporteurs ferroviaires pour l'acheminement du grain de l'Ouest, l'élaboration de normes d'établissement des coûts ferroviaires et la réglementation connexe, ainsi que la vérification, au besoin, des systèmes comptables et statistiques des compagnies ferroviaires.

La Direction générale aide aussi l'Office à protéger les intérêts des exploitants de navires canadiens lorsqu'il reçoit des demandes d'utilisation de navires étrangers en eaux canadiennes, en présentant à l'Agence du revenu du Canada des recommandations quant à la disponibilité de navires canadiens adéquats.

En ce qui concerne le pilotage et les ports, l'Office a le pouvoir de déterminer, à la suite d'une plainte, si les tarifs, les droits et les frais sont injustes, déraisonnables, discriminatoires ou préjudiciables à l'intérêt public.

La Direction générale des services juridiques et du secrétariat s'occupe de fournir des avis juridiques et des conseils relatifs ment à tous les dossiers dont l'Office est saisi, y compris en ce qui concerne l'application de la loi et le traitement des plaintes relatives au transport aérien. Elle représente l'Office devant les tribunaux, y compris la Cour d'appel fédérale et la Cour suprême du Canada, lorsque les décisions de l'Office font l'objet d'un appel. Le personnel de la Direction générale aide à la rédaction des décisions et des procédures administratives et à l'organisation des réunions et des audiences de l'Office. Le secrétaire a le devoir, en vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, de garder un registre des règles, arrêts, décisions et règlements de l'Office. La Direction générale joue également un rôle important dans l'élaboration et l'application des procédures et des règlements de l'Office.

Le Bureau de la présidente fournit à la présidente, au vice-président et aux membres un soutien aux plans de l'administration et de la gestion. Le Bureau du vérificateur interne et la Direction des communications y sont rattachés.

En tant que première dirigeante, la présidente veille à tous les aspects de l'administration et des activités de l'Office. Elle doit jouer un rôle actif dans l'affectation des ressources (tant humaines que financières), en tenant compte des priorités du gouvernement et en cherchant à améliorer l'efficacité organisationnelle de l'Office. Également en tant que première dirigeante, elle préside le Comité exécutif de l'Office et doit déterminer l'orientation et les priorités stratégiques de l'organisme. Un effectif d'environ 270 employés aide les membres dans le processus décisionnel et leur fournit un soutien opérationnel.

## Ce que nous faisons

La structure organisationnelle de l'Office comprend le Bureau de la présidente et quatre directions générales qui appuient et conseillent les membres : la Direction générale du transport aérien et des transports accessibles; la Direction générale des transports ferroviaire et maritime; la Direction générale des services juridiques et du secrétariat; et la Direction générale de la gestion centrale.

La Direction générale du transport aérien et des transports accessibles traite les demandes de licence et de permis d'arrêter-ment provenant de transporteurs aériens canadiens et étrangers, et participe à l'application des exigences afférentes. Elle aide à la négociation, à la mise en

œuvre et à l'administration d'accords aériens internationaux, et traite les appels à l'égard des frais d'utilisation qu'exige NAV Canada. La Direction générale aide aussi à protéger les intérêts des voyageurs, des expéditeurs et des transporteurs aériens canadiens en veillant au respect des prix, des taux, des frais et des conditions de transport proposés dans leurs tarifs publiés, en s'assurant que les frais, les taux, les prix et les conditions de transport sont clairs, justes et raisonnables et non injustement discriminatoires et qu'ils respectent les lois et les règlements canadiens ainsi que les accords bilatéraux pertinents.

La Direction générale apporte également un soutien au Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, créé en 2000, qui traite les plaintes des consommateurs relatives au prix du transport aérien sur les routes non concurrentielles au pays et à d'autres aspects de cette industrie, et ce par voie informelle. Lorsque cela est impossible et que la plainte porte sur un éventuel non-respect du tarif d'un transporteur, l'Office peut régler le différend en recourant à son processus de règlement officiel des plaintes.

Elle aide à faire en sorte que tous les modes de transport de compétence fédérale soient accessibles aux personnes ayant une déficience et s'occupe de leurs plaintes relatives aux transports aérien, ferroviaire et maritime. À cette fin, elle procède de deux façons : au cas par cas

# MEMBRES



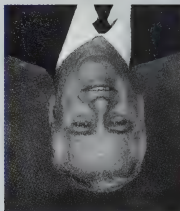
**Marian L. Robson**  
Présidente et première dirigeante  
Née à Saskatoon (Saskatchewan)  
Ancien cadre supérieur d'une  
administration portuaire, cadre  
d'un chemin de fer et membre de  
l'Office national des transports  
Nommée le 1<sup>er</sup> juillet 1996



**Mary-Jane Bennett**  
Membre  
Née à Saint-Boniface (Manitoba)  
Avocate et membre actif de  
nombreux conseils et comités  
Nommée le 19 janvier 1998



**Baljinder S. Gill**  
Membre  
Né à Luthiana, Inde  
Ancien membre de la Commission  
des transports routiers de l'Ontario  
et ancien chef des services techni-  
ques et de soutien à la planification  
des installations maritimes de  
Transports Canada  
Nommé le 26 avril 2004



**Beaton Tulik**  
Membre  
Né à Ladle Cove (Terre-Neuve-  
et-Labrador)  
Ancien vice-premier ministre et  
premier ministre de Terre-Neuve-  
et-Labrador, ministre de l'Industrie,  
du Commerce et du  
Développement rural  
Nommé le 16 décembre 2002



**Gilles Dufault**  
Vice-président  
Né à Montréal (Québec)  
Ancien cadre supérieur  
de VIA Rail et conseiller  
en stratégie d'entreprise  
Nommé le 19 janvier 1998 en  
tant que membre et en août  
2000 à titre de vice-président



**Guy Delisle**  
Membre  
Né à Alma (Québec)  
Avocat et ancien conseiller  
juridique principal et membre  
temporaire de l'Office national  
de l'énergie  
Nommé le 8 janvier 2002



**George Proud**  
Membre  
Né à Charlottetown  
(Île-du-Prince-Édouard)  
Ancien député de Hillborough  
à la Chambre des communes et  
député à l'Assemblée législative  
de l'Île-du-Prince-Édouard  
Nommé le 8 janvier 2001



**Liette Lacroix Kenniff**  
Commissaire aux plaintes relatives  
au transport et membre  
Née à Montréal (Québec)  
Ancienne gestionnaire générale  
de l'Organisation internationale  
de gestionnaires de service en vol,  
gestionnaire de l'Association du  
transport aérien international  
et gestionnaire d'Air Canada  
Nommée le 1<sup>er</sup> octobre 2002 -  
30 septembre 2004



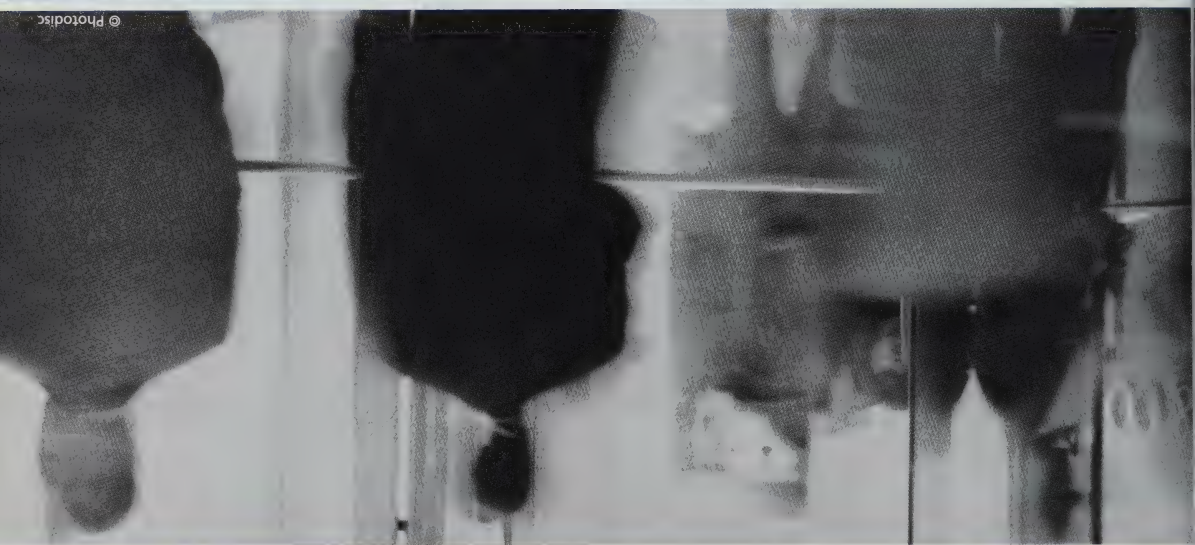
L'Office des Transports du Canada est habilité en vertu de la Loi sur les Transports au Canada à faciliter la mise en œuvre de la politique des transports du gouvernement du Canada. Le principe fondamental sur lequel reposent les activités de l'Office est que tous les usagers et fournisseurs de services de transport réglementés par le gouvernement du Canada (aérien, ferroviaire et maritime) doivent être traités équitablement. Si les seules forces du marché ne génèrent pas des taux ou des services équitables et raisonnables pour les utilisateurs, les transporteurs, les expéditeurs commerciaux et les voyageurs individuels, l'Office a pour mission de veiller à ce qu'ils soient protégés conformément à la législation.

L'Office joue le rôle d'organisme de réglementation économique et d'autorité en matière d'aéronautique, et il s'emploie à faciliter le transport accessible. En tant que tribunal quasi judiciaire indépendant, l'Office est habilité à régler des différends et à rendre des décisions sur une vaste gamme de questions économiques concernant les modes de transport de compétence fédérale. Par l'entremise du Bureau du Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, l'Office traite les questions et plaintes d'ordre général que lui transmettent les consommateurs concernant le transport aérien.

Qui nous sommes

L'Office exerce ses pouvoirs par le truchement de ses membres — au plus sept membres permanents nommés par le gouvernement en conseil et au plus trois membres temporaires nommés par le ministre des Transports. Au 31 décembre 2004, il y avait sept membres permanents incluant la présidente, qui est aussi première dirigeante, et le vice-président.

Lorsqu'une question est soumise à l'Office, la présidente nomme un comité de membres pour l'examiner. En cas d'une demande de médiation, il revient à la présidente de nommer des médiateurs. Les membres exercent leurs fonctions quasi judiciaires en siégeant aux comités chargés d'examiner tout l'éventail des questions dont est saisi l'Office.



© Photodisc

# L'ÉQUIPE DE L'OFFICE

---

## CHAPITRE 1

En novembre 2004, au terme d'un exercice de consultation des utilisateurs et des transporteurs, l'Office a diffusé les lignes directrices sur l'accessibilité à l'intention des transporteurs exploitant des aéronefs de 29 sièges passagers et moins. Il est clair-ement ressorti des discussions qu'il fallait adopter une approche plus flexible pour les petits aéronefs que pour les plus gros aéronefs. Les lignes directrices expliquent de façon pratique comment les exploitants de petits aéronefs peuvent mieux répondre aux besoins des voyageurs ayant des besoins particuliers.

## PROGRAMME DE MÉDIATION

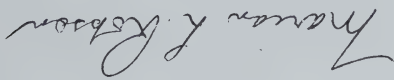
En 2004, l'Office a constaté une augmentation considérable du nombre de dossiers pour lesquels on a recouru au processus de médiation (39 en 2004; 29 en 2003; 20 en 2002), indiquant la tendance soutenue vers une plus grande acceptation de méthodes alternatives de résolution des différends. Les parties trouvent que la médiation est plus rapide et moins coûteuse. Avec un taux de règlement de 90 pour cent, quatre participants sur cinq ont indiqué qu'ils étaient pleinement satisfaits du service de médiation offert par l'Office.

## MEMBRES ET PERSONNEL DE L'OFFICE

Le 30 septembre 2004, le mandat de Liette Lacroix Kenniff, en tant que commissaire aux plaintes relatives au transport aérien,

Présidente et première dirigeante

Marian L. Robson



a pris fin. Mme Lacroix Kenniff a grande-ment contribué à l'amélioration des services de transport aérien au Canada et je désire lui exprimer ma plus sincère gratitude à l'égard de sa compétence et de l'engagement dont elle a fait preuve au cours de ses deux années au sein de l'Office. Je désire également remercier Michael A. Sutton, membre de l'Office, dont le mandat a pris fin au début de 2004. M. Sutton, membre depuis décembre 1997, a prêté son esprit vif et ses inestimables opinions dans de nombreuses décisions de l'Office. Il légue des réalisations durables à l'Office. Je souhaite également remercier nos 260 membres du personnel, talentueux et vaillants qui, confrontés à des décisions et des questions délicates en 2004, ont continué d'offrir ce que je considère comme un service cinq étoiles aux Canadiens. En cette nouvelle année, je suis heureuse d'accueillir M. Baljinder S. Gill d'Ottawa, notre plus récent membre de l'Office dont le mandat a commencé le 26 avril 2004.





À la fin de décembre 2004, Air Canada a adressé une lettre à l'Office et a exprimé son point de vue que toutes ces plaintes étaient éteintes, ce qui signifiait que l'Office ne serait pas en mesure de poursuivre ses enquêtes dans ces affaires. L'Office a exprimé son désaccord avec cette interprétation et demandera qu'une décision soit rendue sur la question par le juge Farley tôt en 2005.

Je suis heureuse de souligner que l'Office a publié un quatrième code de pratiques volontaires en 2004 dans le cadre de son mandat sur l'accessibilité des transports. Le « Code de communication » et son guide d'accompagnement sont deux produits innovateurs issus de la réunion des dirigeants de l'industrie et des groupes de consommateurs par l'Office dans le cadre de consultations intensives. En ce qui concerne les fournisseurs de services de transport par avion, train et traversier, le Code a pour but d'éliminer les entraves à la communication avec les personnes ayant une déficience et d'améliorer leur capacité de voyager de façon autonome. La Semaine nationale des transports, qui a eu lieu à Ottawa en juin 2004, était axée sur les transports accessibles. L'Office a donné le coup d'envoi à cet événement d'une semaine en tenant une discussion d'experts, que j'ai moi-même animée, sous le thème « L'avenir des transports dans un monde accessible ».

*1987 sur les conférences maritimes dans laquelle le plaignant alléguait qu'il y avait eu des augmentations déraisonnables du coût du transport de produits de papier vers des destinations en Amérique latine et des réductions déraisonnables du niveau de service vers ces destinations.*

En février, l'Office a rencontré les quatre administrations de pilotage à Victoria et a fait une présentation sur son rôle et ses responsabilités à l'égard des enjeux relatifs au pilotage. Sur la côte Est, les membres et le personnel de l'Office ont assisté à de nombreux événements et des réunions avec les intervenants du secteur de la prospection pétrolière et gazière en mer.

## TRANSPORTS ACCESSIBLES

La protection d'Air Canada contre ses créanciers a pris fin le 30 septembre 2004 par la levée de l'ordonnance de suspension sanctionnée par la Cour. À ce moment-là, l'Office comptait un total de 116 plaintes d'accessibilité contre Air Canada. Suivant la levée de l'ordonnance, l'Office a rendu 14 décisions qui étaient restées en suspens en raison de celle-ci. L'Office a informé Air Canada qu'il traiterait 23 plaintes relatives à la politique et aux procédures du transporteur pour les passagers utilisant de l'oxygène thérapeutique, et cinq plaintes relatives à des suppléments perçus par le transporteur auprès de personnes ayant une déficience.



L'Office a également reçu la première plainte en vertu de la *Loi dérogatoire*

En 2004, l'Office a introduit certaines innovations dans ses activités touchant le transport maritime, y compris un processus plus efficace de traitement des demandes de cabotage. L'Office a adopté un mécanisme de traitement électroniqu et une procédure accélérée visant des navires et dont le traitement rapide est important en raison de circonstances imprévues.

## TRANSPORT MARITIME

Exigences relatives à la propriété et au contrôle canadiens, l'Office a déterminé que la nouvelle entité d'Air Canada, Gestion ACE Aviation Inc., et ses filiales, répondaient aux exigences relatives à la propriété et au contrôle canadiens. Cette décision donnait suite à un examen approfondi du plan de restructuration de la nouvelle entité, non seulement de ses accords financiers, mais également de sa structure d'administration et de gestion. Le plan de restructuration innovateur d'Air Canada prévoyait une division des actions en deux catégories — une pour les étrangers et une pour les canadiens — permettant de s'assurer que la valeur des actions détenues par des étrangers ne dépasse jamais 25 pour cent du nombre total des actions en circulation et répondant ainsi à la prescription législative de propriété et de contrôle canadiens à 75 pour cent.

Afin de familiariser les communautés des services par BC Rail à la *Loi sur les transports au Canada*, le personnel de la haute direction et moi-même avons parcouru la province et rencontré des représentants du gouvernement provincial, des municipalités, des autorités portuaires, des expéditeurs et des compagnies de chemin de fer.

## TRANSPORT AÉRIEN

En 2004, le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien de l'Office a reçu 1 100 plaintes provenant de consommateurs qui soulevaient 2 400 questions distinctes. Il s'agit d'une augmentation de 4 pour cent du nombre de plaintes par rapport à 2003. Les plaintes portaient sur des questions telles que des interruptions de vol, les bagages perdus, endommagés et livrés en retard ainsi que des difficultés liées à la billetterie.

Au cours de la même année, le personnel de l'Office est resté en contact avec Air Canada alors que la ligne aérienne s'affairait à élaborer son plan de restructuration. Une ordonnance de suspension émise par le juge James Farley de la Cour supérieure de justice de l'Ontario stipulait qu'aucune mesure ne pouvait être prise contre Air Canada ou ses affiliées tant que la société bénéficiait de la protection contre ses créanciers.

Selon la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office doit s'assurer que les transporteurs aériens intérieurs répondent aux

de l'Ouest et la capacité des ports de réponse à la demande de transport résultant de l'explosion du commerce avec la Chine, l'Inde et d'autres régions de l'Asie.

En juillet, l'Office a accepté une invitation de l'Association des chemins de fer du Canada afin de parcourir le réseau ferroviaire reliant Vancouver et Calgary accompagné d'expéditeurs et d'autres représentants des gouvernements fédéral et provinciaux. Ce voyage nous a permis de mieux comprendre les nombreuses difficultés auxquelles doivent faire face les compagnies de chemin de fer pour le mouvement du trafic via les ports de la côte Ouest.

En août, nous avons rencontré nos homologues à Washington, le personnel du Surface Transportation Board qui a compétence en matière de transports ferroviaire et routier. Le Surface Transportation Board a des préoccupations semblables aux nôtres en ce qui concerne la congestion et la capacité du réseau sur la côte Ouest, qui ont des incidences sur nos économies globales. En octobre, à la suite d'une invitation de l'Association of American Railways, le personnel s'est réuni à Kansas City avec 500 utilisateurs et représentants de services ferroviaires dans le but de discuter de la capacité et de la période de pointe à l'automne.

J'ai assisté à une réunion du Comité consultatif du transport de l'Ouest où les principaux intervenants du mouvement du trafic

par les ports de la côte Ouest ont discuté des problèmes relatifs à la capacité des ports et du système ferroviaire et ont envisagé des solutions. À l'invitation de la Commission canadienne du blé, les membres et le personnel de l'Office ont visité les installations de maintenance du grain au Manitoba et en Saskatchewan et ont rencontré les représentants de la Commission canadienne du blé et de la Commission canadienne des grains. Nous avons également visité des installations de maintenance du grain et écouté les producteurs et les expéditeurs discuter de l'économie des Prairies, du chargement des wagons de producteurs, de la maintenance du grain et des questions relatives au transport.

Toujours dans l'Ouest du Canada, l'acquisition de BC Rail par la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada, la troisième compagnie de chemin de fer en importance au Canada, fait en sorte que cette compagnie, autrefois de compétence provinciale avec son réseau de 2 300 kilomètres de voies, relève de la compétence de l'Office. Le Tribunal de la concurrence, en réponse aux inquiétudes des expéditeurs, a assorti l'achat de BC Rail d'une exigence voulant que l'Office joue un rôle de surveillance et qu'il compare les temps de transit des expéditions de BC Rail destinées aux transporteurs de liaison à Vancouver à des normes repères prédéterminées et au propre trafic du CN à destination de Vancouver.



L'Office s'acquitte de cette tâche qui lui a été confiée par le Parlement en recourant à des méthodes modernes, y compris le règlement extrajudiciaire des différends (c.-à-d., la médiation), un processus de traitement des plaintes sur Internet, ainsi qu'un processus de traitement accéléré des demandes de licences (pour le cabotage, par exemple). L'Office fait le nécessaire pour suivre l'évolution de l'industrie du transport et être efficace (voir notre rapport sur les plans et les priorités). Je crois qu'il s'agit d'un instrument de gouvernance moderne, efficace, axé sur les régions et les résultats, et qui est riche en histoire.

En effet, en 2004, l'Office a souligné un siècle de prestation de services aux Canadiens, une histoire qui a commencé le 1<sup>er</sup> février 1904 lorsque le Parlement a créé la Commission des chemins de fer, le premier organe de réglementation indépendant de ce qui était à l'époque le Dominion du Canada. En 2004, pour souligner le centenaire, l'Office a distribué partout au pays de nombreux exemplaires d'une perspective historique intitulée *100 ans au cœur des transports*.

Ce livre raconte l'histoire du système canadien des transports, de l'Office des transports du Canada et de organismes qui l'ont précédé. L'ordre des chapitres coïncide avec l'ordre dans lequel les responsabilités à l'égard des différents modes de transport ont été ajoutées au

mandat de l'Office, tout comme l'ordre des chapitres du présent rapport annuel de 2004.

L'Office, qui a aujourd'hui compétence en matière des transports aérien, ferroviaire et maritime et qui a la responsabilité d'éliminer les obstacles abusifs au déplacement des personnes ayant une déficience, s'efforce d'assurer un traitement juste et équitable en administrant des lois, des règlements, des codes de pratiques volontaires, des programmes éducatifs et des mécanismes de résolution des différends. À l'instar des organismes à qui il succède, la préoccupation première de l'Office est de faire preuve d'équilibre et d'équité en interagissant avec les utilisateurs et les fournisseurs de service du réseau des transports de compétence fédérale.

## TRANSPORT FERROVIAIRE

En 2004, l'un des principaux objectifs de l'Office dans le secteur du transport ferroviaire était de mener des consultations sur les lacunes dans le transport ferroviaire



L'Office des transports du Canada est fier d'être un tribunal quasi judiciaire juste et indépendant. L'Office est investi des pouvoirs d'une cour supérieure et exerce sa compétence pour régler les différends dans le système des transports du Canada, par exemple, entre les expéditeurs et les compagnies de chemin de fer, les voyageurs aériens et les lignes aériennes, les personnes ayant une déficience et les transporteurs de passagers qui sont réglementés par le gouvernement fédéral. Nous recevons des milliers de dossiers chaque année, de petite et de grande envergure, et chacun est important pour les personnes touchées.

Le présent rapport annuel des activités de l'Office de 2004 explique de quelle façon nous nous acquittons de nos tâches et nous procédons à l'évaluation de l'application de notre Loi (*Loi sur les transports au Canada*).

En 2004, l'Office s'est prononcé dans 3 549 décisions, une augmentation de 12 pour cent par rapport à 2003, dont 716 étaient des décisions, 565 des arrêts, 1 797 des permis, 69 des décisions finales rendues par lettre et 402 des décisions interlocutoires (provisaires). De ce nombre, 3 039 décisions portaient sur le transport aérien, 256 sur le transport ferroviaire, 120 sur le transport maritime et 134 sur les transports accessibles.







# TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE	P.1	TRANSPORT AÉRIEN	P.45
L'ÉQUIPE DE L'OFFICE	P.7	TRANSPORTS ACCESSIBLES	P.65
TRANSPORT FERROVAIARE	P.17	EVALUATION DE L'EFFET DE LA LOI	P.87
TRANSPORT MARITIME	P.37	ANNEXE - LOIS ET RÈGLEMENTS	P.93





Mai 2005

Office  
des transports  
du Canada



Canadian  
Transportation  
Agency

'Honorable Jean-C. Lapierre, CP, député  
Ministre des Transports  
Édifice Transports Canada, Place de Ville  
330, rue Sparks  
Ottawa (Ontario) K1A 0N5

Monsieur le Ministre,

'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de l'Office des transports du Canada pour l'année 2004 en vertu de l'article 42 de la *Loi sur les transports au Canada*. Celui-ci comprend également l'évaluation de l'effet de la loi précitée et des difficultés rencontrées dans son application.

Le présent rapport présente également les statistiques provenant du Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien et couvrant la période de janvier à décembre 2004.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma très haute considération.

*Marian L. Robson*  
Marian L. Robson  
Présidente

Ottawa (Ontario) K1A 0N9  
www.otc.gc.ca

Ottawa, Ontario K1A 0N9  
www.cta.gc.ca

Canada



© Ministre des Travaux publics et des  
Services gouvernementaux 2005

Imprimé et relié au Canada

ISBN 0-662-68533-4

No de catalogue TT1-2004

Disponible sur divers supports.

Le présent rapport et d'autres publications  
de l'Office des transports du Canada  
sont disponibles sur le site Internet  
à [www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)

On peut également obtenir des  
renseignements sur l'Office des transports  
du Canada en composant le (819) 997-0344  
ou sans frais le 1-888-222-2582 ou  
1-800-669-5575 (ATS).

Toute correspondance doit être adressée à :

Office des transports du Canada  
Ottawa ON K1A 0N9

L'Office souhaite remercier le Musée des  
sciences et de la technologie du Canada  
pour l'utilisation de leur photo : MSTC/  
CN002828 Porteur aidant des passagers  
avec leur bagages et M. Joel Rossol pour  
sa photo à la page 87.

responsable sur divers supports

Canada

# RAPPORT 2004 ANNUEL



100 ANS  
au CŒUR des  
TRANSPORTS

Canadian  
Transportation  
Agency



Office  
des transports  
du Canada



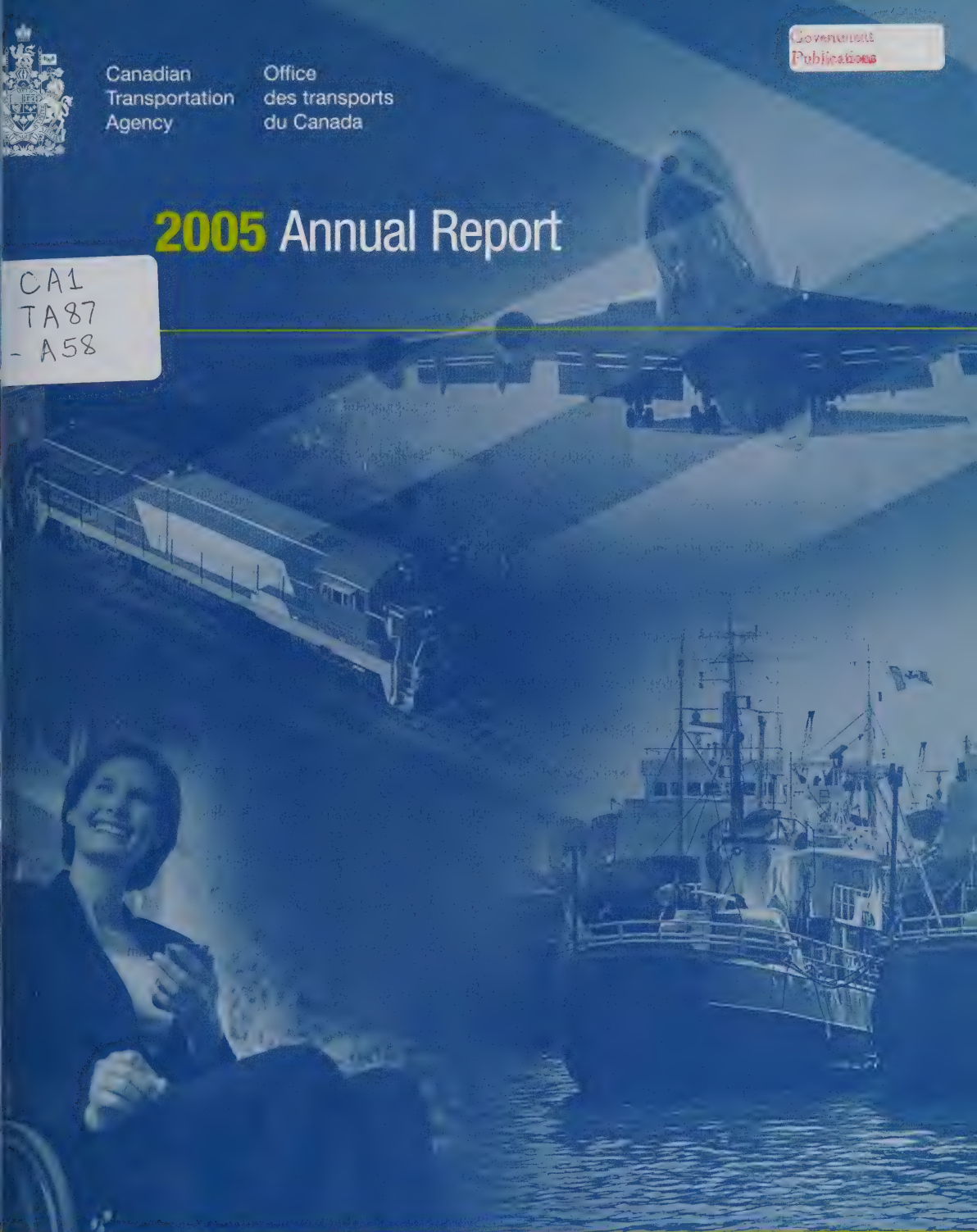
Canadian  
Transportation  
Agency

Office  
des transports  
du Canada

Gouvernement  
Publications

# 2005 Annual Report

CA1  
TA87  
- A58





© Minister of Public Works and Government  
Services Canada, 2006

Printed and bound in Canada

ISBN 0-662-69365-5  
Catalogue No. TT1-2005

Available in multiple formats.

This report and other Canadian Transportation  
Agency publications are available on the Web  
site at [www.cta.gc.ca](http://www.cta.gc.ca).

For more information about the Canadian  
Transportation Agency please call:  
(819) 997-0344 or toll free 1-888-222-2582;  
TTY 1-800-669-5575.

Correspondence may be addressed to:

Canadian Transportation Agency  
Ottawa, ON K1A 0N9

Member photos: William P. McElligott.



May 2006

The Honourable Lawrence Cannon, P.C., M.P.  
Minister of Transport, Infrastructure and Communities  
Transport Canada Building – Place de Ville  
330 Sparks Street  
Ottawa, ON K1A 0N5

Dear Minister:

Pursuant to section 42 of the *Canada Transportation Act*, I have the honour of presenting to you the Annual Report of the Agency for the year 2005, including the Agency's assessment of the operation of the Act and any difficulties observed in its administration.

Yours sincerely,

Marian L. Robson  
Chairman and Chief Executive Officer



# Contents

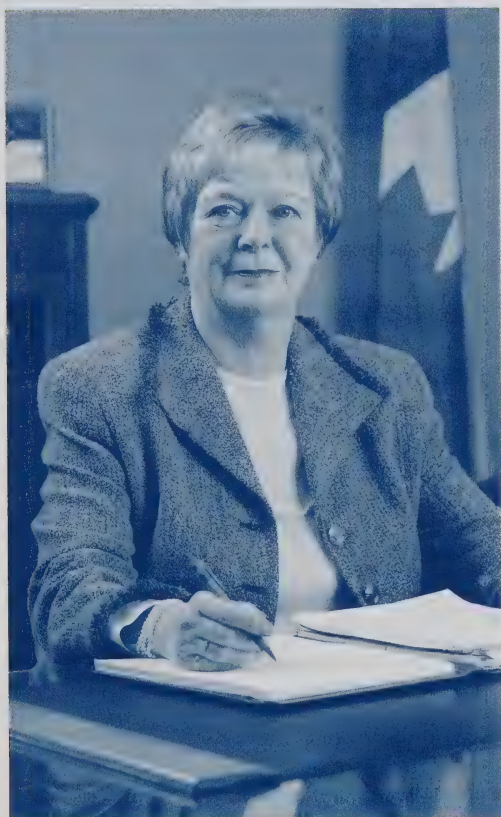
---

Message from the Chairman	1
Summary	5
Accessible Transportation	8
Air Transportation	
Air Travel Complaints Program	24
Rail Transportation	44
Marine Transportation	58
The Agency Team	64
Assessment of the Act	72
Annex – Statutes and Regulations	78



# Message from the Chairman

---



While the history of the Agency and its predecessors dates back to 1904, the Canadian Transportation Agency in its present form, will celebrate its 10th anniversary on July 1, 2006. And, at that time, my term as Chairman and Chief Executive Officer will come to a close. The last ten years have been particularly full of exciting developments and challenges, for both the industry and the Agency. I have been with the Agency since July of 1996 and so, while this report reviews the Agency's operations for the past year, I would also like to reflect on some of the highlights of the past decade.

Although the Agency is a quasi-judicial tribunal and is responsible for regulating the federal transportation system, it does not carry out its work in isolation. Agency staff and Members place a high priority on communicating with Canadians across the country. They have met with countless individuals and organizations in all parts of this country in order to answer questions, provide information and above all, to put a face on the public service.

In addition to numerous presentations, speeches and meetings, the Agency has held consultations with industry and clients on a wide variety of subjects and issues ranging

from the process for applying for a coasting trade exemption to the final offer arbitration process. It has also established annual consultations on various issues including the development of the Revenue Cap for Western Grain movements and on accessible transportation with its Accessibility Advisory Committee.

Communicating with Canadians has been absolutely essential for the Agency to keep up to date with the rapid changes in the transportation industry and to ensure that its knowledge and expertise is current. The Agency has always demonstrated a commitment to interacting with its clients, and will continue to be user friendly and citizen-focussed into the future.

Over the past ten years, the Agency has utilized technology to allow it to be more responsive and accessible to Canadians. The Agency's Web site, in a fully accessible HTML format, offers on-line forms and publications, a subscription service for new content and general announcements and an email function. There is both a toll-free and teletype (TTY) line for ease of access. Of particular note is the availability of Agency information in multiple formats for persons with disabilities. I am proud of the efforts made in this regard to ensure that the Agency reaches all Canadians.

Continuous improvement is a hallmark of successful organizations including the Agency. Throughout the past ten years, the Agency has consistently reviewed its processes in order to make them more efficient and responsive. One of the best examples of this innovation is found in the use of mediation. In order to resolve disputes

more efficiently and effectively, the Agency began using mediation in 2002 as a pilot project in the Rail and Marine Branch. Since that time, mediation has evolved into a fully integrated tool in resolving disputes in all modes of transportation. This approach has allowed Agency mediators to work with parties in reaching settlements efficiently and in a cost-effective manner. The mediation process boasts an impressive rate of success and client satisfaction.

A further innovation in resolving disputes more efficiently arose through the creation of the Office of the Air Travel Complaints Commissioner in 2000. Although no Commissioner has been in place since October 2004, the informal resolution of air tariff and service complaints through the intervention of Agency staff continues to help citizens resolve complaints with domestic and international carriers far more efficiently than they could have using the formal Agency process. It is my hope that this program will continue to provide a valuable service to Canadians.

As proud as I am with the innovative approaches to regulation and the commitment to client relations, I am also just as proud of the quasi-judicial and regulatory work that the Agency Members and staff have carried out over the past ten years. The Agency has established numerous precedents in various areas. It has issued major decisions on level of service for rail transportation in the Canadian Wheat Board and Naber Seed cases. It has made important determinations, for example, on running rights, on the value of discontinued railway lines, on marine pilotage fees, airline restructuring and ownership and NAVCanada

fees. With respect to accessible transportation, the Agency has made significant rulings on whether or not obesity and allergies are disabilities, on the accessibility of VIA Rail's newest cars and on the provision of medical oxygen by air carriers.

In a shift from the regulatory regime to that of voluntary compliance, the Agency has developed Codes of Practice in consultation with the community of persons with disabilities, the transportation industry and government. The Codes identify best practices in the provision of transportation services and standards to better serve persons with disabilities and seniors when they travel. To date, there are Codes of Practice which apply to air, rail and ferry passenger service providers. In 2004, the Agency released a Communications Code to provide standards for how transportation providers communicate with travellers with disabilities. The Agency is currently working on a Passenger Terminal Accessibility Code.

The Agency's day-to-day work has also made a significant impact on the transportation system and on businesses and individuals connected to it in Canada and across the globe. In issuing countless air and rail licenses and permits, it has ensured that hundreds of thousands of travellers got to their destinations and millions of dollars of merchandise got to market. Through its participation in the negotiation of international air agreements, the Agency has been involved in the liberalization of air services worldwide, with markets for Canadian carriers and travellers expanding significantly as a result.

Looking back over the past ten years, I can attest to the difference the Agency has made in the federal transportation network. The system is more accessible to persons with disabilities. There are more meaningful consultations and communications between the Agency, users of transportation services and transportation providers. There is less regulatory burden on the system. The Agency has responded to legislative and other changes in its environment to ensure that the transportation system continues to function efficiently and effectively.

The Agency continues to be looked to, now possibly more than ever, for its expertise and knowledge of the transportation industry. Over the past decade, the Agency has participated in numerous special projects, reviews and initiatives. In 1999, at the request of the Minister of Transport, a panel of Members and staff undertook an extensive review of marine pilotage. The report and recommendations, including pilotage risk management methodology, were accepted by the Minister and has been implemented. Agency expertise was also provided to the *Canada Transportation Act* Review Panel in its review of the legislation in 2000 as well as the Estey and Kroeger reviews of grain handling and transportation. Agency staff have been called upon by Transport Canada and Foreign Affairs to provide assistance on complex and sensitive issues such as trade disputes before the World Trade Organization and the U.S. Department of Commerce, productivity gains made by railway companies and the sale of government-owned hopper cars.





Over the past decade, the Agency has also made a significant contribution to the public service and in particular in advancing the unique issues facing small agencies. I have particularly enjoyed my involvement over the years as a member of the Heads of Agencies Steering Committee and in advancing tribunal member training. The Agency has consistently been recognized by central agencies for numerous best practices in response to government initiatives involving human resources and public sector management practices.

While there has been considerable progress over the past decade, there are still challenges that face the transportation industry and its customers. The Agency will continue to be called upon to address issues such as competitiveness, infrastructure capacity, accessibility, the environment, and so on. It will also need to address the challenge posed by the uncertainty surrounding funding for

Agency programs as well as the looming retirement of many of our seasoned staff.

In the coming years, the Agency will continue to be called upon to face these challenges, make important decisions, innovate and communicate. It will succeed in doing so in large part due to the strength of its people. The ability, commitment and dedication of Agency staff and Members have left an indelible impression on me and on the transportation sector. I do not believe there is another organization where you can find a group of people with such knowledge, expertise and desire to serve the public as at the Agency. It has been my good fortune to work with them all. Canadians should be proud to have these people at their service.

As I conclude this chapter of my career, I would like to say that it has been a privilege and an honour to serve as Chairman of the Agency. The past ten years have seen rapid, systemic changes in the transportation sector and it has been exciting and challenging to fulfill my role in such a dynamic environment. I wish the Agency continued success in the future as it works to achieve an efficient, economic and accessible transportation network.

*Marian L. Robson*

Marian L. Robson  
Chairman and Chief Executive Officer

# Summary

---

The Canadian Transportation Agency is an independent quasi-judicial tribunal that makes decisions on a wide range of matters affecting Canadian transportation.

In 2005, the Agency issued a total of 3,804 rulings, which included 750 decisions, 705 orders, 1,892 permits, 61 final letter decisions and 396 interlocutory decisions. Of those rulings, 3,239 related to air, 249 related to rail, 131 to marine and 185 to accessible transportation.

As required under subsection 42(1) of the *Canada Transportation Act*, the Agency submits an Annual Report of its activities to Parliament. In this Annual Report, the Agency's activities are summarized in four chapters that correspond to each area under its mandate: Accessible, Air, Rail and Marine Transportation. Each chapter describes the Agency's regulatory and administrative responsibilities in that area, and outlines major rulings and initiatives undertaken in 2005. Agency rulings that have been appealed to higher courts are listed at the end of each chapter.

## **Notable events in the Accessible Transportation chapter include:**

– The Agency issued preliminary findings regarding a complaint from a traveller who has difficulty walking and who used Air Canada's on-line reservation system to book travel. The Agency found that the carrier's on-line system presented an undue obstacle to the traveller's mobility. The Agency also found that Air

Canada's lack of boarding assistance at Winnipeg airport and its failure to inform the traveller that a smaller aircraft with no loading bridge would be used for his Winnipeg-Denver flight constituted undue obstacles to his mobility. A final decision will be issued in 2006.

– On December 13, the Agency issued findings in response to 25 complaints against Air Canada and one against WestJet regarding their policies and procedures on the use of medical oxygen on board aircraft. The Agency found that obstacles do exist to persons with disabilities who require medical oxygen aboard Air Canada and WestJet flights. The Agency's next steps will be to convene an oral hearing to consider the undueness of the obstacles and the appropriateness of any corrective measures.

– The Agency held two oral hearings regarding complaints about domestic fares and charges for persons with disabilities who require additional seating for themselves or for their personal care attendants. Those named in the complaints are Air Canada, Air Canada Jazz, WestJet, the Gander International Airport Authority and the Air Transport Association of Canada. During a five-day hearing in May and a one-day hearing in October, the Agency collected information from the Council of Canadians with Disabilities, Air Canada and WestJet to determine the undueness of obstacles to the mobility of persons with disabilities. The case will continue in 2006.

– The Agency looked at ways to encourage carriers to consider more compatible combinations of mechanical boarding devices and boarding and transfer chairs. As such, it issued an advisory to Canadian operators of Metroliner and Beechcraft 1900 aircraft on how they can provide better service to passengers who use wheelchairs.

– Work continued on the Passenger Terminal Code, which will be the Agency's fifth voluntary Code of Practice. The Agency held meetings with industry and consumer representatives to discuss terminal accessibility issues. It also consulted its Accessibility Advisory Committee on a first draft of the Passenger Terminal Code.

### **Highlights in the Agency's Air Transportation chapter include:**

– A total of 1,337 new complaints were received by the Agency's Air Travel Complaints Program in 2005, an increase of 19.4 per cent over the 1,117 received in 2004. The complaints dealt with 3,475 issues in 2005 as compared to 2,500 in 2004 (an increase of 39 per cent). The top four issues raised by air travellers were quality of service, flight disruptions, baggage and ticketing. In general, travellers expressed higher satisfaction with the resolution of complaints by the Air Travel Complaints Program in 2005 than they had in 2004. The satisfaction rate was 97.6 per cent in 2005 (compared to 96.0 per cent in 2004) when a Level I file (complaint in the initial stage) was closed, and 62.1 per cent in 2005 (compared to 53.5 per cent in 2004) for files closed at Level II (after an investigation).

– When Jetsgo ceased operations on March 11, Agency staff took immediate action to assist travellers with referral information and advice. A record 133,804 calls were made to the Agency's call centre in the first 12-hour period after Jetsgo's announcement, the highest number of calls ever made to a single government office in one working day. The

Agency also responded in writing to nearly 800 individuals who filed complaints in the next month.

– On December 30, the Agency issued a cease and desist order to British Airways after the carrier committed several contraventions of the bilateral air agreement signed between Canada and the United Kingdom, as well as against Canada's *Air Transportation Regulations*. The contraventions involved filing fares on less than statutory notice, and issuing tariff revisions and charges that had been rejected by the Agency.

– On June 21, the Agency issued a cease and desist order to Akwaaba Airlines & Tours and Ahenfo Airlines, telling them to stop advertising and selling flights between Toronto and Accra, Ghana, without a proper licence. It also issued a news release to alert travellers who might have bought tickets from the carriers. All ticket holders who contacted the Agency received refunds from the carriers. The Agency also assisted the U.S. Department of Transportation in its investigation.

– At year end, the Agency was reviewing Air Canada's application for a licence to operate a domestic service using all-cargo aircraft and crew provided by other carriers (a wet lease arrangement). In response to the application, another air carrier had alleged that Air Canada had offered and sold the service before obtaining a licence, contrary to section 59 of the *Canada Transportation Act*. The Agency will make a decision on the matter in early 2006.

### **Highlights from the Rail Transportation chapter are:**

– The Agency issued its first two quarterly reports that compared the Canadian National (CN) Railway's transit times with benchmark BC Rail times from five zones in Northern B.C. to the Vancouver area. The reports are part of the Agency's new monitoring responsibilities resulting from the acquisition of BC Rail by CN.



The reports were sent to CN, connecting carriers in Vancouver and to the federal Competition Bureau.

– The Agency and the Province of British Columbia proposed an agreement that would authorize the Agency to apply federal railway crossing laws to railways in British Columbia that are under provincial jurisdiction. This proposal follows the signing of a similar agreement between the Minister of Transport and the Province of Ontario.

– On December 30, the Agency ruled that CN's revenues (\$305,788,835) for the movement of Western grain in 2004–2005 exceeded its revenue cap (\$305,670,121) by \$118,714. This marked the second year that a railway had exceeded its maximum revenue entitlement in the five years the Agency has been making revenue cap determinations.

– Agency staff continued to work with Transport Canada to assess the impact on the grain revenue cap of the disposal of the Government of Canada's grain hopper car fleet. Transport Canada had asked the Agency to develop a methodology to adjust the railway revenue caps if the fleet was transferred to the Farmer Rail Car Coalition. The Agency found that the transfer would result in a slight (0.4 per cent) decrease in the railway revenue caps for 2006–2007. A lease-purchase agreement-in-principle was signed between the Government of Canada and the Farmer Rail Car Coalition on November 24.

### **In the Marine Transportation chapter, the main issues are:**

– After an investigation and a two-day hearing in Montréal, the Agency decided a tariff increase proposed by the Laurentian Pilotage Authority (LPA) was not in the public interest. At the end of the year, the Agency was investigating a new LPA tariff increase proposal. The Agency also was investigating a surcharge

tariff proposal by the Great Lakes Pilotage Authority after an objection was filed.

– The Agency dismissed a complaint regarding port fees set by the St. John's Port Authority in Newfoundland and Labrador. Adventure Tours Inc., a tour boat operator, had complained that the per-passenger fee charged to tour boat operators was unjustly discriminatory, unfair and posed undue hardship.

– At the end of the year, the Agency was investigating 53 complaints against the Nanaimo Port Authority in British Columbia. The complaints alleged that the port authority had instituted an unjustly discriminatory per-passenger fee on March 1, 2005, which varied from \$0.15 per BC Ferries passenger, to \$0.85 per Fast Ferry passenger, to \$1.50 per float plane passenger.

– In a continuing effort to improve service and turnaround times, the Agency unveiled a revised Canadian Vessel Information System on its Web site. The system contains lists of Canadian registered vessels operating in Canadian waters according to type and area of service. The information is compiled from the Agency's database, which is used to carry out the Agency's mandate under the *Coasting Trade Act*.

### **The Agency Team chapter**

This chapter describes how the Agency works and the functions of the Agency's directorates. There is also a list of the Agency's Members and of the Accessibility Advisory Committee members. The chapter explains the Agency's formal and modified hearing process, mediation and the government on-line initiative.

### **Assessment of the Act chapter**

This chapter details the concerns encountered by the Agency in administering the *Canada Transportation Act* in 2005.

The acts and regulations for which the Agency bears responsibility are listed in the Annex.

CHAPTER

# Accessible Transportation



## Resolving accessibility disputes and addressing concerns

The resolution of an accessibility dispute can have a far-reaching impact. It can change a carrier's policies and procedures to benefit future travellers, and it can send a message to other service providers in the transportation industry about what the Agency sees as an undue obstacle.

The Agency works to resolve accessibility disputes and to address concerns in three ways: by facilitation, mediation and complaint adjudication.

## Facilitation

A traveller with a disability may have accessibility concerns when planning a trip or making a reservation. In 2005, Agency staff worked diligently to alert carriers to travellers' concerns and to suggest ways to address them. In response to inquiries, the Agency facilitated the resolution of travel problems by taking early action to avert or alleviate situations that might have caused obstacles to the mobility of persons with disabilities and remedy situations before a formal complaint is filed. In some situations, persons with disabilities withdrew their complaints because, with the help of Agency staff, their concerns were subsequently addressed and remedied by the transportation service provider to their satisfaction.

### **Complaint withdrawn**

*A married couple in their late 80s who have difficulty walking booked an Air Canada executive-class flight from Toronto to Fort Lauderdale. Wheelchair transfer assistance was requested for the wife and wheelchair assistance for the husband. They were unable to check in at the Executive Class Desk. Wheelchair assistance was also problematic.*

*As a result of facilitation by Agency staff, Air Canada said a bulletin would be issued to the customer service employees at Toronto's Pearson Airport and that a briefing would be given at the beginning of each shift for five consecutive days. The briefing would remind customer service employees that any passenger who has purchased an executive-class ticket and who requires wheelchair assistance has the choice to check in at the Executive Class check-in counter or the Special Assistance Desk. The bulletin and briefing would refer to this particular experience. The couple withdrew their complaint when Agency staff confirmed receipt of the bulletin and relayed its contents.*



### ***Traveller left alone***

*An 85-year-old traveller expressed concerns after being left unattended in Vancouver Airport's departure area. An employee of Central Mountain Air had provided the traveller with wheelchair assistance to a waiting area, but then left the traveller unattended. The traveller had to request assistance from fellow passengers to get to the departure gate when the Central Mountain Air employee failed to return.*

*After speaking to the passenger to clarify his needs, Agency personnel spoke to company officials who expressed regret and advised that they would be reviewing their procedures with management and gate agents involved. They also said they would arrange to visit the passenger in Williams Lake to discuss his concerns and resolve his issues. Following this meeting, a letter was sent to the passenger and copied to the Agency, both apologizing to the passenger and then confirming that Central Mountain Air had changed procedures in Vancouver.*

## **Mediation**

Mediation continued to be offered as an option for settling accessible transportation disputes. Issues brought to mediation related to air and rail travel for persons with mobility, vision, hearing and intellectual disabilities, and requiring the use of continuous oxygen service. Parties opting for mediation included several major air and rail carriers, two major Canadian airport authorities and private citizens.

There were 18 cases in progress at the beginning of the year and 10 new requests for mediation were received during the course of the year. Of these 28 cases, eight were resolved during pre-mediation discussions; one case was withdrawn by the complainant; and 14 resulted in mediation sessions. Five cases remained outstanding at the end of 2005. Ten sessions resulted in full settlement and, subsequently, formal

complaints were withdrawn and the files were closed. Four cases were partially settled through mediation and unresolved matters were returned to the Agency's formal process.

Interest in mediation as a method of solving disputes continued to grow among users and providers of transportation services in 2005. The Agency found that an increasing number of service providers demonstrated a positive, cooperative and collaborative approach toward the program. The Agency will continue to encourage mediation for accessibility disputes in 2006.

## **Complaint adjudication**

Under the *Canada Transportation Act*, a complaint can be filed with the Agency where it is perceived that there has been an undue obstacle to the mobility of a person with a disability within the federal transportation network.

Under subsection 172(1) of the Act, the Agency considers a complaint using a three-step process to determine:

- whether the person has a disability for the purposes of the Act;
- whether there was an obstacle (i.e. an impediment) to the mobility of the person; and
- whether the obstacle was undue (i.e. not justified, taking into consideration the interests of persons with disabilities and those of the transportation service provider).

If the Agency finds that there is an undue obstacle to the mobility of a person with a disability, it can order corrective action. The Agency has broad powers to impose measures, which include purchasing or modifying equipment, changing or developing a policy or procedure, training staff and changing a training program. If a person with a disability has incurred expenses directly related to the obstacle, the Agency can also order the transportation service provider to reimburse the person.

### **Air Canada's on-line reservation system and boarding assistance at Winnipeg Airport**

In response to a complaint by a person who has difficulty walking and climbing stairs and who made an on-line booking, the Agency made preliminary findings that Air Canada's on-line reservation system constituted an undue obstacle to the applicant's mobility and to other persons with disabilities, in general, who use on-line reservation systems. The Agency also made a preliminary finding that the lack of assistance provided by Air Canada to the traveller at the Winnipeg airport to board his flight and Air Canada's failure to

inform him that a smaller aircraft with no loading bridge would be used for his Winnipeg-Denver flight constituted undue obstacles to his mobility. Air Canada was therefore required to provide specific evidence and related arguments to show cause to the Agency why these obstacles are not undue.

Among other things, Air Canada was required to provide a detailed report with supporting documentation setting out the implications of modifying its on-line reservation system to remedy the obstacles. At year-end, Air Canada made submissions regarding modifications it made to its on-line reservation system in December 2005 and its plans to make further changes to its on-line system. Subsequent to year-end, the Agency required further information from Air Canada regarding possible modifications to its current reservation system to be implemented over a three-year period beginning in 2006 and that the Agency will issue a further decision with respect to the preliminary undue nature.

### **TTY applications concerning foreign carriers and ferry operators**

The Agency had before it a number of TTY (teletype) applications against foreign carriers and foreign ferry operators. These were adjourned pending the release of the Communications Code of Practice (published in 2004) and consultations with foreign carriers and ferry operators who operate to and from Canada. The Agency wanted to gather sufficient information prior to determining what constituted an appropriate level of service with respect to communications for the community of persons with hearing impairments.

In one such application against British Airways, the Agency in a decision in July

2005, found that the absence of TTY access to British Airways' Canadian reservation system constituted an undue obstacle to the applicant and to persons who are deaf or hard of hearing. The Agency required British Airways to install a TTY and provide the Agency with a written confirmation that the TTY service is operational; and include the TTY number on its Web site, in all advertisements and in all future publications providing information about the air carrier that is otherwise available to the general public.

### **Carriage of mobility aids on Air Canada small regional jets**

On January 4, 2005, a complaint from a person who uses a motorized wheelchair and the Council of Canadians with Disabilities (CCD) was received against Air Canada regarding the carrier's inability to carry the motorized wheelchair in its cargo hold; Air Canada's procedures for assessing and confirming whether it can transport the mobility aids of persons with disabilities on its aircraft; and the inaccessibility of the smaller Canadian Regional Jet (CRJ) aircraft on the Ottawa-Winnipeg route.

The applicants also raised the broad issue of the replacement of larger aircraft with smaller aircraft on routes throughout Canada. The Agency noted that it has long recognized the specific accessibility problems of using small aircraft as an increasing number of Canadian communities are served now only by small aircraft.

However, consistent with a previous 2003 decision, the Agency noted that it was not inclined to interfere with the general internal commercial operations of transportation service providers to the extent of indicating the transportation equipment that they must use. It also noted that carriers use specific

aircraft on specific routes for a variety of complex, internal, commercial and economic reasons, including aircraft capacity and demand. The Agency stated that carriers are entitled to deploy their fleet to meet the requirements of the specific market of a given region.

The Agency reaffirmed its opinion and this matter was not considered in this 2005 decision.

The Agency determined as well that the inaccessibility of the CRJ aircraft on the Ottawa-Winnipeg route constituted an obstacle to the traveller's mobility; however, the obstacle was not undue. The Agency noted that once it was determined that the traveller's mobility aid could not be transported on Air Canada's CRJ, the applicant and his attendant were upgraded to executive-class seats and travelled on another flight connecting in Toronto. While the Agency acknowledged that, in order for the applicant to travel with the minimal number of transfers between his wheelchair and passenger seat, he requires a direct flight, the applicant was accommodated within Air Canada's transportation network on an indirect flight departing within the same time frame as his originally-scheduled flight.

The Agency also noted Air Canada's position that no other measure could have been taken at the time. The applicant and CCD disagreed with Air Canada's position and explained that once a carrier determines that a person with a disability cannot be accommodated on certain aircraft, with advance notice given, the carrier should substitute a larger aircraft that would be able to accommodate that person. However, the Agency stated that Air Canada, like other carriers, is entitled to deploy its aircraft to meet market demand as it sees fit.



The Agency determined that Air Canada's procedures for assessing and confirming whether it can transport the mobility aids of persons with disabilities on its aircraft constituted an undue obstacle to the applicant's mobility and to the mobility of persons with disabilities who use mobility aids in general. The Agency directed Air Canada to take the following measures:

- provide the Agency with a copy of Air Canada's procedures that have been put in place for assessing and confirming whether it can transport the mobility aids of persons with disabilities on its aircraft;
- provide the Agency with a copy of a memo sent to its MEDA Desk (the section in Air Canada that deals with medical cases/ persons with disabilities specific requests) and its call centre agents advising them of the importance of verifying with passengers using mobility aids travelling on smaller aircraft whether or not the mobility aid will fit through the aircraft cargo door, based on the maximum size of mobility aids that may be carried; and
- provide the Agency with a copy of a communiqué that will be sent to all travel agents advising them of the importance of the above.

### **Council of Canadians with Disabilities v. VIA Rail Canada Inc.**

VIA sought leave to appeal two Agency decisions (March and October 2003) involving the accessibility of VIA's Renaissance cars. In March 2005, the Federal Court of Appeal rendered its decision in this matter. In short, the Court allowed VIA's appeal, set aside the Agency's preliminary and final decisions, and referred the complaint back to the Agency for

reconsideration. This original complaint was filed by CCD against VIA on December 4, 2000. CCD raised 46 different concerns about a new fleet of Renaissance cars purchased by VIA in 2000, primarily relating to the accessibility of the cars for persons using wheelchairs.

The Agency had ordered VIA to remove 14 undue obstacles to the mobility of persons with disabilities. VIA had 60 days from the October 2003 decision to submit plans to implement the modifications necessary to remove the undue obstacles, including a proposed schedule. VIA was also required to submit detailed plans from an accessibility perspective and to obtain the Agency's written approval before implementing the measures.

In April 2005, CCD sought leave to appeal to the Supreme Court of Canada regarding this matter. On November 17, 2005, the Supreme Court granted CCD's application and the case is expected to be heard in May 2006.

### **Agency cases on hold**

As noted in the 2004 Annual Report, the Agency had several applications that raise significant issues for the community of persons with disabilities that were on hold as of December 31, 2004. There were three cases involving persons who are obese, 15 applications from persons who have allergies, 24 applications from persons who require medical oxygen, and six applications regarding fares and charges in domestic air travel for persons with disabilities who require additional seating for either themselves or for their attendants. As discussed in the next section, the status of these files in 2005 was affected by Air Canada's emergence from court ordered protection in the fall of 2004.

## Air Canada files affected by the April 1, 2003, Stay Order

The Ontario Superior Court of Justice issued a Stay Order on April 1, 2003, regarding Air Canada and its affiliates under subsection 11(3) of the *Companies' Creditors Arrangement Act*. The Stay Order had the effect of stopping all proceedings against Air Canada before the Agency and remained in effect until September 30, 2004, when Air Canada emerged from creditor's protection.

As part of the completion of Air Canada's restructuring, on August 23, 2004, the Ontario Superior Court of Justice issued an Order pursuant to the *Companies' Creditors Arrangement Act* which lifted the Stay Order as of October 1, and extinguished all claims against the assets of Air Canada which arose on or before April 1, 2003 (the Sanction Order). Once the Stay Order had been lifted, the Agency issued 14 decisions on cases held in abeyance because of the Order.

On December 23 and 30, 2004, and January 6, 2005, Air Canada filed submissions stating its position that all accessible transportation applications before the Agency against Air Canada and its subsidiaries in relation to incidents which occurred on or before April 1, 2003, (the affected applications) are extinguished by the Sanction Order.

The Agency disagreed with Air Canada's position and, in January 2005, indicated it had taken action to have the issue resolved by the Ontario Superior Court as expeditiously as possible, by seeking an interpretation of the Sanction Order as to whether the affected applications are extinguished, as argued by Air Canada. In the meantime, Air Canada requested that the Agency stay all affected applications pending the outcome of this matter which the Agency granted given its

intention to seek an interpretation of the Sanction Order.

The Agency subsequently determined the best way to deal with the affected applications was to proceed with its consideration of the applications and, as such, on June 30, 2005, it withdrew its motion before the Ontario Superior Court for an interpretation of the Sanction Order. Consequently, the Agency lifted the stay of all of the affected applications previously put on hold.

## Oral hearing planned on the use of medical oxygen

In 2005, the Agency continued with its investigation of 26 grouped applications, 25 against Air Canada and one against WestJet, involving the carriers' policies and procedures for the use of medical oxygen. The Agency's investigation into the issues regarding medical oxygen followed its determination in December 2004 that persons who require that medical oxygen be available to them when travelling by air are persons with disabilities for the purposes of Part V of the Act regardless of where a person falls within the spectrum of persons who require medical oxygen (from on a continuous basis to an as-needed basis).

During the fall of 2005, the Agency sought clarification from Air Canada regarding its policies and procedures in various respects and, in a December 13th decision, the Agency determined the existence of obstacles to persons with disabilities who require medical oxygen onboard Air Canada and WestJet aircraft. The Agency found, regarding the complaints against Air Canada, that the following constitute obstacles to the mobility of persons with disabilities who require medical oxygen when travelling by air:



- the non-provision of medical oxygen by Air Canada prior to boarding, during connections, stopovers and upon arrival at the final destination; and, Air Canada's failure to ensure the availability of a portable oxygen tank dedicated to persons who use oxygen in order to permit them to use the on-board washroom;
- Air Canada's policy: (1) that requires that persons request its medical oxygen service as well as portable onboard oxygen service in advance of travel; (2) that requires a Fitness for Travel Form be completed by the physician of persons who use oxygen, including the related cost and the level of information to be disclosed; (3) on fees charged for oxygen service; and (4) of not providing humidifiers on request to persons who use medical oxygen on all of its flights;
- Air Canada's policies and procedures regarding the placement of the oxygen tank under the seat in front of the passenger, which encroaches in the person's floor space; and
- the level of service that Air Canada provides and, specifically, the reliability of the carrier's oxygen service.

The Agency found that three other issues raised by applicants against Air Canada did not constitute obstacles to their mobility.

Regarding the WestJet complaint, the Agency found WestJet's refusal to transport persons with disabilities who require medical oxygen on international and transborder flights constitutes an obstacle to their mobility.

As next steps, the Agency will convene an oral hearing to gather further information from the respondents and expert witnesses. The respondents will also have an opportunity

to present and test evidence regarding the undueness of any obstacles that may be found and the appropriateness of any corrective measures that the Agency may consider.

## **Oral hearing underway to examine fares and charges for persons requiring additional seating to accommodate their disabilities**

In 2005, the Agency continued investigating applications involving domestic fares for persons with disabilities who require additional seating for themselves or for their personal-care attendants as they apply to Air Canada, Air Canada Jazz, WestJet, the Gander International Airport Authority and the Air Transport Association of Canada. The Agency decided to adjourn a case involving a foreign air carrier until it addresses the matter with respect to the domestic applications.

In February 2005, the Agency determined that the most expeditious way to gather the evidence it needed to thoroughly and accurately assess the potential undueness of any obstacles posed by the additional fares and charges would be to convene an oral hearing to gather further information from the applicants, respondents and expert witnesses. The oral hearing would also provide an opportunity to the respondents to present and test evidence regarding the undueness of any obstacles and the appropriateness of any corrective measures that the Agency may consider.

The Agency held the first phase of this oral hearing in Toronto from May 30 to June 3, 2005, where it gathered facts, information and preliminary evidence from the applicants and air carrier respondents regarding the



possible undue-ness of obstacles arising from fares and charges required by persons who require additional seating to accommodate their disabilities.

The Agency also convened a one-day oral hearing on October 14, 2005, to gather further evidence from the parties and in order to ascertain the degree to which evidence sought by applicants from the respondent carriers may be necessary and relevant to its consideration of the matters before it.

The second stage of the oral hearing will be held in 2006.

## **Obesity and allergies**

The cases involving obesity and allergies had been put on hold because of an appeal by Linda McKay-Panos, a complainant. That appeal also was subject to the Stay Order because of Air Canada's involvement in the case.

Ms. McKay-Panos had filed an application with the Agency against Air Canada, concerning the seating accommodation provided to her and the carrier's policy of charging passengers for additional seating required because of their obesity. The Agency had dismissed Ms. McKay-Panos' application against Air Canada in October 2002. The Agency had found that although Ms. McKay-Panos might have health problems, impairments, limitations or restrictions caused by obesity, she does not have a disability for the purposes of the accessibility provisions of Part V of the Act. Ms. McKay-Panos appealed the Agency's decision to the Federal Court of Appeal.

The Federal Court reactivated the case and, on December 15, it was heard in Edmonton. The Panel Federal Court reserved its decision, which is expected in 2006.

The Agency had determined in another decision that an allergy, per se, is not a disability for the purposes of Part V of the Act. However, the Agency had found that there may be individuals who have a disability for the purposes of Part V of the Act which can be attributed to their allergies. Since the issues raised in the allergy-related applications were similar to those in the appeal by Ms. McKay-Panos, the Agency adjourned 14 of these cases, pending the completion of Ms. McKay-Panos' appeal. Subsequently, the 15th allergy-related application was similarly adjourned by the Agency.

## **Complaint statistics**

During 2005, 51 accessibility-related applications were received by the Agency. Forty-three decisions were issued, some dealing with applications received prior to January 1, 2005, and others dealing with applications received during 2005. Of these decisions, 26 resolved new applications and 15 determined whether corrective measures ordered by the Agency in previous decisions had been implemented. In addition, the Agency issued two decisions in respect of an application for a review of an Agency decision and 141 procedural and other interlocutory decisions regarding matters still under consideration by the Agency, two of which set out preliminary findings of the Agency and required respondents to answer a direction to show cause. The Agency also rendered its decision setting out its obstacle finding in respect of the oxygen applications. Nine applications were withdrawn, three were closed as a result of incomplete pleadings, three were closed as a result of the dispute being resolved informally between the parties and 18 were successfully resolved through mediation. The Agency also facilitated the resolution of concerns prior to travel and



three cases were transferred to Air Travel Complaints because they did not raise accessibility issues.

## Regulatory work and the Advisory Committee

The Agency has in place two sets of regulations to eliminate undue obstacles to the mobility of persons with disabilities. These are Part VII of the *Air Transportation Regulations* concerning the terms and conditions of carriage of persons with disabilities, promulgated on January 1, 1994; and the *Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations*, promulgated on January 26, 1995.

For advice on accessibility issues, the Agency consults its Accessibility Advisory Committee, made up of representatives from the community of persons with disabilities, the transportation industry and other interested parties (see the Agency Team section, page 64).

The Canadian Air Transport Security Authority (CATSA), the Canadian Standards Association, a travel consultant specializing in travel

for persons with disabilities and WestJet were added to the Committee in 2005. The respective areas of expertise of these new permanent members will enhance the work of the Committee on present and future projects on accessible transportation.

From time to time, specific expertise is needed to focus on the work at hand. Therefore, representatives of the Charlottetown, Toronto and Winnipeg airport authorities were invited to attend meetings with the Advisory Committee while the Code of Practice on Passenger Terminal Accessibility is being developed. These new temporary members bring to the Advisory Committee their expertise in terms of airport infrastructure and front line operation, and will provide a valuable contribution to the development of the Code.

## Boarding small aircraft

In 2005, the Agency looked at ways to encourage carriers to consider more compatible combinations of mechanical boarding devices, and boarding and transfer chairs.

The Agency issued an Advisory to Canadian operators of Metroliner and Beechcraft 1900 aircraft identified in a study entitled *Boarding Small Regional Aircraft* conducted for the Transportation Development Centre of Transport Canada as having compatibility challenges with certain types of boarding and transfer devices. The Advisory provides operational advice to these operators when providing service to passengers with disabilities who use wheelchairs.

The Advisory highlighted a unique and successful boarding device and procedure developed by Bearskin Airlines used when providing boarding and transfer assistance onto its Metroliner aircraft. It is available on the Agency's Web site.



## Monitoring the Codes of Practice

The Agency has developed four Codes of Practice to make the federal transportation network more accessible to persons with disabilities. They are:

- *Aircraft Accessibility for Persons with Disabilities* (Air Code);
- *Passenger Rail Car Accessibility and Terms and Conditions of Carriage by Rail of Persons with Disabilities* (Rail Code);
- *Ferry Accessibility for Persons with Disabilities* (Ferry Code); and
- *Removing Communication Barriers for Travellers with Disabilities* (Communication Code).

The Codes of Practice reflect the Government of Canada's policy of pursuing voluntary approaches rather than using regulations. The Codes are developed in consultation with associations of and for persons with disabilities, senior citizens, manufacturers, carriers and service providers.

To assess the level of industry compliance with the Agency's Codes of Practice, the Agency conducts regular surveys. Carriers and terminal operators provide written reports on their measures to meet the Code requirements. This self-reporting is verified through on-site visits by Agency investigators. These provide transportation service providers with an opportunity to exchange information and get guidance that will help them implement accessibility improvements more quickly.

## Monitoring of the Communication Code

In 2004, the Agency launched the Code of Practice *Removing Communication Barriers for*

*Travellers with Disabilities* and the accompanying resource guide. In 2004, the Agency also developed a questionnaire to over 100 carriers and terminal operators subject to the Code to collect benchmark data.

In 2005, the Agency spent considerable time meeting with transportation service providers to explain the Communication Code, and facilitate its implementation. It issued a bulletin containing relevant information to those subject to the Code about accessible design standards, TTYs in public pay phone installations and training for accessible Web site design.

The Agency also assisted service providers in drafting their multiple format policies, as required by the Code of Practice. The objective of this policy is to provide passengers with disabilities formats that complement or replace conventional print or video products used for the dissemination of public travel-related information.

Monitoring of the Communications Code will continue during 2006 as the number of terminals and carriers subject to the Code is four times greater than those three other Codes of Practice (Rail, Ferry and Air) released by the Agency combined. The Agency will present the results to its Advisory Committee at the next general meeting and the questionnaire will be redistributed in 2007, when the Code comes into effect, to measure progress.

## Passenger terminal accessibility

During 2005, the Agency continued its work on terminal accessibility by holding meetings with industry and consumer representatives in preparation for a first round of consultation. The Agency then consulted its Accessibility Advisory Committee on a first draft of the



Passenger Terminal Code in the fall of 2005. Work on this project will continue in 2006. In addition to further consultations on this Code, the Agency will develop an accompanying guide which will include practical information to assist transportation service providers in implementing the new Code.

## **Consumer survey**

During 2005, the Agency initiated work on a Travellers' Trip Questionnaire which will enable travellers with disabilities to document their experiences so the Agency can learn first-hand from service recipients what worked well and what did not. The results will be a key tool in determining next steps for Agency work in accessible transportation. This survey is expected to be launched in 2006.

## **Canadian Standards Association's Dispensing Machine Standard and the Accessible Design for the Built Environment Standard**

In 2005, the Agency continued to participate on the Canadian Standards Association's Technical Subcommittee on Accessible Design for Self-Service Interactive Devices (i.e. dispensing machines). The standard will establish requirements to make interactive machines such as express check-in kiosks and ticket dispensing machines accessible to persons with varying physical, sensory and cognitive disabilities. This standard will be released in 2006. The Agency also continued to work with the Canadian Standards Association on harmonizing the Accessible Design for the Built Environment Standard (B651), formerly known as the Barrier-Free Design (B651) with the International Standards Organization's standards on

accessibility. Work with the Canadian Standards Association will continue in 2006.

## **Promoting effective training and awareness**

In 2005, Agency staff worked with air carriers to ensure that training needs were addressed within the changing realities of the contemporary passenger air industry in Canada.

The Personnel Training Regulations require carriers and terminal operators in the air, rail and marine industries to ensure that their employees and contractors are properly trained to assist travellers with disabilities. Agency staff carries out regular inspections to ensure the Regulations are followed. Agency staff also provides information and advice to carriers to help them educate their personnel.

Agency Investigators and Accessible Transportation staff reviewed, for example, the training programs of Innu Mikun, Provincial Airlines, Cooperative de transport maritime et aérien, Windsor Airport, Hamilton Airport, North Bay Airport, and Swanberg Air.

As part of its work in the field, Agency personnel conducted a training inspection and accessibility review at the Calgary Airport. Staff examined many innovative accessibility features, including a designated dog run for service animals and a loading bridge levelling mechanism which ensures that aircraft entrances are always at the same height as the jet-way to facilitate level entry boarding. The Calgary Airport has received an accessibility award from the community and its work will be featured in a 2006 edition of the Accessible Transportation Directorate newsletter *Moving Ahead*.

The Agency also continued, in 2005, to respond to the growing emphasis on security measures for air travellers since persons with

disabilities need to be able to pass through the new security system in an accessible and dignified way. As such, work continued with the Canadian Air Transport Security Authority (CATSA) to promote accessibility in new security screening programs.

After signing a memorandum of understanding in 2004, the Agency and CATSA began to monitor security screeners' sensitivity training activities in conformity with the *Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations*.

Agency staff reviewed a report prepared by CATSA on its disability sensitivity training activities and provided recommendations where appropriate. Agency staff made visits to several CATSA sites and continued to provide assistance so that a framework for monitoring CATSA's compliance with the *Personnel Training Regulations*, that meets the needs of CATSA and the Agency, can be implemented. In 2005, CATSA began to roll out a newly developed sensitivity module in its training program designed to enhance customer service for passengers with disabilities.

In 2005, Agency staff worked with Transport Canada to help develop a new training package for transportation service providers, called Travel the Accessible Route. A video and work book are being produced.

The Agency familiarizes carriers and terminal operators with the need to maintain a uniform level of basic services to travellers with disabilities and it monitors Web sites of service providers to identify inconsistencies with Agency standards and for inconsistencies between service providers' domestic tariffs and terms and conditions on their Web sites. Although domestic tariffs no longer need to be filed with the Agency, it routinely requests and reviews them to ensure that

service commitments to customers with disabilities are reflected.

Trans-border and international tariffs are routinely vetted before airline proposals for new or modified terms and conditions of carriage are accepted by the Agency. Terms and conditions governing the provision of services to passengers with disabilities are carefully scrutinized by the Agency and changes are recommended where appropriate.

The Agency continued working on modernizing the disability-related provisions in its domestic sample tariff in 2005. The domestic sample tariff, which in large part reflects the requirements of the *Air Transportation Regulations* concerning the Terms and Conditions of Carriage of Persons with Disabilities, was developed by the Agency to provide smaller carriers that had not developed their own tariff with sample terms and conditions of carriage, typically contained in larger carriers' tariffs. Work is underway to incorporate some of the provisions from the newly-released Accessibility Guidelines for Small Aircraft in the sample tariff. This work will continue in 2006. In addition, the Accessibility Guidelines for Small Aircraft will now be sent to new carriers operating aircraft with 29 seats or fewer. These guidelines will complement the material already provided to larger passenger service providers.

The Agency vigorously pursued an outreach program in 2005 to engage service providers in a discussion of travel services for persons with disabilities to enhance awareness of regulations, Codes of Practice, decisions issued by the Agency, and advisories sent to the transportation industry. In 2005, consultations were held with specific carriers including Air Transat, Harmony Airways, Skyservice Airline, Air Canada and WestJet.

This work includes Agency personnel assisting airport contractors, such as airport hotels and rental car companies, as they respond to the efforts of carriers and airport authorities to ensure that the travel experience is seamless.

Agency personnel addressed questions from other professional organizations. For example, Agency staff responded to an inquiry from the British Columbia Veterinary Medical Association about certification of service animals to be allowed to travel on public transportation to promote consistency and understanding for the travelling public. This information was subsequently circulated to veterinarians in the province.

CanJet has incorporated accessible transportation features on its Web site to make it possible for passengers with disabilities to identify service needs at the time of reservation. This initiative will give the carrier timely information that will enable CanJet to respond in real time to the disability-related service needs of customers during their

journey. This airline continues to use Agency publications in its training program and, during this reporting period, material on accessible transportation was sent for distribution to participants in a course for new reservation agents at CanJet's call centre in Bathurst, New Brunswick.

Zoom Airlines sought help with information and arrangements for accepting a reservation from a person with a cochlear implant for travel. At the request of Singapore Airlines, Agency personnel provided guidance and training in the use of a TTY for the hearing impaired at its Canadian reservation office.

As Sunwing Airlines prepared to commence operations, Agency staff met with carrier officials and made a presentation on training while providing advice on specific service issues. Working with service providers developing their services prior to rolling them out provides a unique opportunity to incorporate disability amenities as a key foundation of passenger services. This proactive work will continue in 2006.

---

### ***Briefing to WestJet***

*WestJet provided an opportunity for Agency staff to conduct an information session to more than 20 key personnel responsible for developing procedures and company guest service policies. During the two-day presentation, information was distributed as part of the review of all Codes of Practice and regulations as well as key decisions, the Reservation Checklist, Agency and Transport Canada circulars on Passenger Seating Requirements, Passenger's Luggage (wheelchairs, batteries) and Provision of Individual Safety Briefings relating to the carriage of persons with disabilities. Subsequently, detailed written responses were prepared to address specific operational questions from participants.*

---



## Communicating with Canadians

Canadians continued to be informed of accessibility issues and Agency decisions in 2005 through news media coverage. Articles were published in major Canadian dailies, weeklies and periodicals as well as broadcasts on radio and television stations.

In 2005, the Agency continued to focus efforts on enhancing communication between persons with disabilities, travel agents, tour operators and carriers to ensure that the necessary services are identified at the time of reservation and communicated to the carrier.

At conference organizers' request, the Agency addressed the industry legal community at the Paterson MacDougall Aviation Law Day Conference in Toronto on the subject of communicating with passengers with disabilities and other regulatory matters. Agency personnel promoted its Reservation Checklist as a practical tool for ensuring that persons' accessibility needs are documented and communicated to carriers, regardless of the mode of travel.

As part of the Canadian Airports Council annual meeting, the Agency Chairman participated in a panel discussion on the impact of government policy, legislation and economic regulations on our airports.

The Agency also participated at transportation-related events such as September 14–16 Colloque sur le transport adapté au Québec, Bromont; Airports Council International and PAWS National Dog Guide Conference, Vancouver. It exhibited at such events as People in Motion, Toronto; Canadian Hard of Hearing Association Natural Sounds Conference, Kelowna; and Alliance for Equality of Blind Canadians Conference, Ottawa.

The Agency's award-winning paper "The Tapestry of Inclusion", first delivered at the 10th International Conference on Mobility and Transport for Elderly and Disabled People (TRANSED) in Japan, was delivered at the Transportation Research Board's annual meeting in Washington, DC.

The Agency is an active participant in the efforts to organize the 11th TRANSED Conference being hosted by Transport Canada in Montréal in 2007. The Agency will co-chair this event and play an active role in showcasing Canadian accomplishments in accessible transportation to transportation professionals and consumers from around the world. Information about the conference is available at [www.tc.gc.ca/transed2007](http://www.tc.gc.ca/transed2007).

The Agency contributed to the federal report on disability: "Advancing the Inclusion of Seniors with Disabilities: A Government of Canada Report" and the newly revised "Guide to Persons with Disabilities" to be delivered to homes across Canada in 2006.

The Agency also appeared before the Parliamentary Subcommittee on the Status of Persons with Disabilities of the Standing Committee on Human Resources, Skills Development, Social Development and the Status of Persons with Disabilities. It discussed current issues before the Agency and answered a variety of questions of concern to Committee members and their constituents.

Accessibility information in the form of brochures and reports distributed:



## Cases before the courts

---

### Federal Court of Appeal – Appeals Granted in 2005

#### **VIA Rail Inc. v. Council of Canadians with Disabilities**

Court File No. A-238-04

Appeal of Agency Decision  
Nos. 175-AT-R-2003 and 620-AT-R-2003  
wherein the Agency determined that certain  
aspects of VIA Rail Inc.'s Renaissance  
passenger rail cars posed undue obstacles to  
the mobility of persons with disabilities and  
ordered corrective measures. By judgment  
dated March 2, 2005, the appeal was  
allowed.

### Supreme Court of Canada – Cases Pending in 2005

#### **Council of Canadians with Disabilities v. VIA Rail Canada Inc.**

Court File No. 30909

Appeal of Federal Court of Appeal judgment  
dated March 2, 2005, relating to the appeal  
of Agency Decision Nos. 175-AT-R-2003 and  
620-AT-R-2003 wherein the Agency  
determined that certain aspects of VIA Rail  
Inc.'s Renaissance passenger rail cars posed  
undue obstacles to the mobility of persons  
with disabilities and ordered corrective  
measures. Leave to appeal was granted by  
the Supreme Court of Canada.

### Federal Court of Appeal – Cases Pending in 2005

#### **Linda McKay-Panos v. Air Canada and the Canadian Transportation Agency**

Court File No. A-100-03

Appeal of Agency Decision  
No. 567-AT-A-2002 dated October 23, 2002,  
which determined that Ms. McKay-Panos, an  
obese person, did not have a disability for the  
purposes of Part V of the *Canada  
Transportation Act*.

#### **VIA Rail Canada Inc. v. Meenu Sikand and the Canadian Transportation Agency**

Court File No. A-277-05

Appeal of Agency Decision  
No. 115-AT-R-2005 dated March 3,  
2005/Order T-582-05 of the Federal Court  
regarding VIA's meal distribution policy.

CHAPTER

# 2 Air Transportation





## Air Travel Complaints

On February 23, 2005, Finance Minister Ralph Goodale announced, in connection with the Canadian Government's Budget, that the position of Air Travel Complaints Commissioner would be eliminated, but that the Canadian Transportation Agency would retain responsibility for the Air Travel Complaints Program. However, Bill C-44, which would have effected this change, died on the Order Paper when the election was called on November 29, 2005.

---

### Complaint types

**Level I:** Dissatisfied customer complains to the Air Travel Complaints Program without writing to the carrier first.

**Level II:** Dissatisfied customer complains to the Air Travel Complaints Program after a carrier fails to respond to a complaint or if the customer is not satisfied with the response received from the carrier.

---

In 2005, 1,337 new complaints were received by the Air Travel Complaints Program. This represents an increase of 19.4 per cent over the 1,117 received in 2004. Not all complaints received at Level I are resolved at that level; some are raised to Level II for an in-depth informal investigation. As well, some complaints are received directly at Level II. In 2005, 211 of the 685 complaints received at Level I were not resolved to the satisfaction of the complainants. At their request, this resulted in the initiation of full investigations at Level II. On the other hand, 652 complaints were sent directly to Level II for investigation. Although every attempt is made to resolve complaints in an informal manner, some are referred to the Agency for resolution through

its formal quasi-judicial process. In 2005, there were seven such cases.

### Complaints about Canadian air carriers

There were 663 complaints filed against Air Canada in 2005 as compared to 448 received in 2004, an increase of 48.0 per cent. This may be explained by the fact that Air Canada was no longer under court protection from its creditors in 2005, as it had emerged under a new, restructured holding company, ACE Aviation Holdings, on September 30, 2004.

The total number of complaints filed against other Canadian carriers was 362. Of particular note are the number of complaints received concerning Air Transat, Skyservice and WestJet. Complaints against Air Transat dropped from a total of 72 complaints in 2004 to 66 in 2005. Complaints against Skyservice also dropped from a total of 90 in 2004 to 51 in 2005. On the other hand, complaints about WestJet increased from 12 in 2004 to 22 in 2005.

**Note:** Statistics in all tables in the "Air Travel Complaints" section may vary slightly from the previous reporting period due to the dynamic nature of the database which tracks complaints according to their current status.

### ***Complaints about Canadian carriers in 2005***

	<b>Jan. 1 to June 30</b>	<b>July 1 to Dec. 31</b>	<b>Total</b>
Air Canada (including Jazz)	330	333	663
Air Transat	38	28	66
Skyservice	31	20	51
Zoom	12	19	31
WestJet	9	13	22
Canjet	4	7	11
Other*	155	26	181
<b>Total</b>	<b>579</b>	<b>446</b>	<b>1,025</b>

\* Includes totals for Jetsgo which ceased operations on March 11, 2005.

*Note: Multiple air carrier complaints are counted for each carrier involved.*

#### ***A missed flight refund***

*A married couple obtained their boarding passes at the Air Transat check-in counter for their Toronto to Fort Lauderdale flight and then proceeded through U.S. Customs and Immigration. Immediately after they completed the formalities, an Air Transat agent informed them that they were too late to board their flight. Because the next flight was three days later, they opted to purchase two one-way tickets on American Airlines at a total cost of \$453.58. When they complained to Air Transat, their request for a refund was denied. They then asked the Air Travel Complaints Program to intervene on their behalf.*

*Agency staff demonstrated to Air Transat that the couple had complied with its tariff provisions when they checked in more than 45 minutes prior to departure. As a result, Air Transat refunded them the cost of the American Airlines tickets totalling \$453.58.*

### Complaints about foreign air carriers

The number of complaints received concerning foreign air carriers increased by 21.0 per cent, from 195 in 2004 to 236 in 2005.

#### *Complaints about foreign carriers in 2005*

	Jan. 1 to June 30	July 1 to Dec. 31	Total
British Airways	9	13	22
KLM	8	6	14
Air France	6	7	13
BWIA	10	3	13
American Airlines	5	6	11
Cubana	6	5	11
Lufthansa	8	3	11
Royal Air Maroc	5	4	9
United	4	4	8
US Airways	5	2	7
America West	4	2	6
Cathay Pacific	4	2	6
Other	51	54	105
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>111</b>	<b>236</b>

*Note: Multiple air carrier complaints are counted for each carrier involved.*



### ***Compensation for a lost bag***

*A woman travelled with her infant from Montréal to Marrakech, Morocco, via Casablanca, on Royal Air Maroc. When she arrived at her destination, her luggage was missing. She spent much of her vacation travelling back and forth from her hotel to the airport to retrieve her bag, but was unsuccessful.*

*She complained to Royal Air Maroc seeking compensation. Royal Air Maroc agreed to provide US\$640 in compensation for her lost baggage (the Warsaw Convention limit) and also offered a goodwill gesture of US\$200 for the inconvenience. The complainant was seeking CAN\$3,000 in compensation and asked the Air Travel Complaints Program to intervene on her behalf.*

*Agency staff told Royal Air Maroc that international baggage claim limits under the Montreal Convention applied in this complaint, and not the Warsaw Convention. As a result, Royal Air Maroc changed its US\$640 compensation to CAN\$1,900.*

## **Types of complaint issues received in 2005**

The Air Travel Complaints Program received complaints that dealt with 3,475 issues in 2005 as compared to 2,500 in 2004 (39.0 per cent increase). The top four issues raised by the travelling public were quality of service, flight disruptions, baggage and ticketing. The total number of complaints, in all four cases, exceeded the numbers received during the previous year. Quality of service issues, which comprise 44.0 per cent of the total number of issues, increased to a

total of 1,529 from 962 in 2004, representing a 58.9 per cent increase. During the same period, complaints concerning flight disruptions, representing 17.2 per cent of the total number of issues, increased to 597 from 446, an increase of 33.9 per cent. Similarly, baggage issues, comprising 15.4 per cent of issues, increased to 536 from 336, an increase of 59.5 per cent while ticketing issues, representing 6.6 per cent of the total number of issues, increased 2.7 per cent to 230 from 224.

### ***Complaint issues – All carriers in 2005***

	<b>Jan. 1 to June 30</b>	<b>July 1 to Dec. 31</b>	<b>Total</b>
Quality of service	827	702	1,529
Flight disruptions	371	226	597
Baggage	305	231	536
Ticketing	130	100	230
Reservations	71	63	134
Safety	60	56	116
Denied boarding	39	53	92
Refusal to transport	45	34	79
Frequent Flyer Program	42	35	77
Other	52	33	85
<b>Total</b>	<b>1,942</b>	<b>1,533</b>	<b>3,475</b>

### **Satisfaction level**

The satisfaction rate of those complainants who were fully or partially satisfied after the closure of their file at Level I was 97.6 per cent in 2005 as compared to 96.0 per cent in 2004, and was 62.1 per cent in 2005 compared to 53.5 per cent in 2004 for files closed at Level II.



### ***Hurricane victims finally compensated***

*A couple with two small children were on vacation in Grenada and were stranded when their Zoom return flight was cancelled because of Hurricane Ivan. They found themselves in an emergency situation, without adequate food, clean water or other necessities. They returned to Toronto, via Barbados, at their own expense because they were unable to wait for Zoom and were unsure when the carrier would return for them.*

*When the couple tried to obtain a refund from Zoom for the Air Canada tickets they had purchased, they were told that the carrier was not responsible since the flight cancellation was due to a "force majeure" event – an event that cannot reasonably be anticipated or controlled. The carrier said that they should have waited for Zoom to transport them out of Grenada. After sending a letter to Zoom and receiving no response, the woman sought assistance from the Agency's Air Travel Complaints Program.*

*After program staff intervened, Zoom gave the complainant a cheque for \$1,268, the full refund of the Zoom tickets.*

### **Air Canada Stay Order**

The Agency was unable to deal with air travel complaints against Air Canada between April 1, 2003, and October 1, 2004, because of a Stay Order issued by the Ontario Superior Court of Justice. The Order stipulated that no action could be taken regarding Air Canada or its affiliates without their agreement.

The air carrier subsequently filed letters with the Agency on December 23 and 30, 2004, and on January 6, 2005, stating its position that all complaints against Air Canada and its subsidiaries where the incident occurred on or before April 1, 2003, were extinguished because of a separate Sanction Order made by the Ontario Superior Court on August 23, 2004. The Agency disagreed and filed a motion on February 14, 2005, with the Ontario Superior Court seeking a ruling that the Sanction Order did not extinguish those complaints. For a time, the Agency did not

proceed with the disputed cases. On June 30, 2005, it decided not to pursue its motion on the Sanction Order before the Ontario Superior Court of Justice and to continue considering the affected applications.

### **Jetsgo**

The Canadian Transportation Agency, like everyone else, was caught by surprise when Jetsgo announced its decision to cease operations on March 11, 2005. As a result of Jetsgo's announcement, numerous articles and reports in the news media across Canada and elsewhere suggested that consumers contact the Agency for information and advice.

Although there was little the Agency could do to help stranded travellers on that date, it took immediate action to provide timely advice to Jetsgo ticket holders about their options, rights and recourse, and to refer them to the appropriate organizations for immediate help. The Agency issued a news



release and posted a special Jetsgo page on its Web site, which was updated regularly. The number of call centre employees was more than tripled to answer questions from Jetsgo ticket holders. Staff also responded in writing, either by letter or by e-mail, to nearly 800 individuals who had filed complaints with the Agency in the month following Jetsgo's cessation of operations. As well, the Agency took steps to ensure that priority was given to air carriers seeking charter permits to provide alternate transportation to Jetsgo's stranded charter passengers.

A Jetsgo passenger made this comment regarding the Agency's assistance: "Thanks very much for your timely reply. It helped us out a lot when no one else seemed to care. I never even heard of the Canadian Transportation Agency before and I'm very appreciative of your guidance. Mentioning the Agency really made (them) more attentive."

### **Call centre rings in record numbers**

A total of 133,804 calls were made to the Agency's call centre in a 12-hour period on March 11, 2005, the day Jetsgo ceased operation, setting a new record for the number of calls to a single government organization in one day. (Not included in that number were another 4,000 calls made before the call centre opened that morning.)

## **Tariffs**

Air carriers operating a publicly-available air service in Canada are required to publish a tariff, setting out their terms and conditions of carriage, fares, rates and charges. These tariffs must be made available to the public on request. Air carriers operating international services to and from Canada must file their

tariffs with the Agency. Two exceptions are carriers operating between Canada and the United States, and between Canada and Germany, which are required to file only their general terms and conditions of carriage. Upon application, the Agency may also grant exemptions from the filing requirement for international charter rates.

Agency staff reviews international tariffs and amendments to ensure they are consistent with Canadian law and the applicable bilateral agreements. In 2005, the Agency received 19,622 tariff submissions from airlines proposing to amend or add fares, rates, or terms and conditions of travel to their international tariffs on statutory notice. In addition, the Agency received 8,090 special requests to amend tariffs on other than statutory notice. Ninety-eight per cent of the tariff submissions were received and processed electronically, thus accelerating the filing process and giving airlines increased flexibility.

In 2005, Agency staff responded to 36 inquiries; successfully resolved seven inter-carrier disputes; referred 32 tariff applications to Agency Members for a formal decision; and completed 22 investigations, nine relating to allegations that a carrier had failed to respect its tariff and 13 regarding allegations that a carrier's tariff was unjust or unreasonable.

### **Third carrier to honour Travel Way tickets**

On January 12, 2005, Lufthansa became the third air carrier directed by the Agency to take corrective measures after it refused to transport persons presenting valid tickets issued by Travel Way Services, a former travel agency located in the Toronto area that had



allegedly not remitted funds it had collected to the carriers.

On April 29, 2003, the Agency directed KLM and Northwest Airlines to take corrective measures after determining that, by failing to honour tickets issued by Travel Way, both carriers had not applied their respective tariffs. On June 23, 2004, the Federal Court of Appeal dismissed an appeal by KLM and Northwest of the Agency decision.

The Agency reactivated its investigation regarding Lufthansa tickets sold by Travel Way after the Federal Court dismissed the KLM/Northwest Airlines appeal. Lufthansa subsequently indicated it was prepared to settle with passengers on the same terms as the Agency's KLM/Northwest decision.

Lufthansa was directed to provide one of the two following options to ticket holders, unless the carrier could clearly demonstrate that passengers knowingly engaged in fraudulent activities relating to the issuance of the Travel Way tickets:

- transportation, at no additional charge, to the destinations set out in the original tickets issued by Travel Way within one year of the date of the Agency Order, and upon presentation of the original tickets; or
- a reimbursement for the tickets.

The Agency further directed Lufthansa to pay compensation for any expense incurred by a person as a result of the carrier's failure to apply the specific provisions of its tariff.

## **Refund ordered for unused tickets**

On June 22, 2005, the Agency directed Lufthansa to take corrective measures because it failed to comply with its tariff when it refused to refund tickets purchased through a travel agency that had unexpectedly closed.

The Agency ordered Lufthansa to pay a total of \$13,455 to nine people who bought tickets through Ideal Tours in Vancouver, unless the carrier could clearly demonstrate to the Agency that specific ticket holders had engaged in fraudulent activities relating to the issuance of the tickets.

The Agency also directed the air carrier to pay compensation for any expense incurred by a person as a result of the carrier's failure to apply the specific provisions of its tariff.

In determining the appropriate corrective measures to be taken, the Agency stated that "an overriding consideration ... is an air carrier's obligation to oversee and control the sale of its tickets, and to ensure that persons purchasing tickets in good faith not be penalized because of the failure by the carrier to properly manage its ticket distribution network."

Lufthansa tickets were obtained through Ideal Tours in January 2003 by an individual acting on behalf of 16 persons travelling between Vancouver and Jeddah, Saudi Arabia. Ideal Tours is alleged to have failed to forward the money paid for these tickets to Skylink and WorldPlus, the travel wholesalers that actually had issued the tickets.

Seven members of the group travelled as planned, but the other nine were unable to do so because of Saudi Arabian visa restrictions. The individual sought refunds from Ideal Tours for the nine unused tickets, but found that the travel agency had closed. He then sought compensation from Lufthansa. Lufthansa rejected the claim, stating that Ideal Tours was not at the time acting as its agent and had no authority to issue tickets or to act in any other way on Lufthansa's behalf.

The Agency found, after completing its investigation, that the Ideal Tours' tickets were valid because they were issued not by Ideal Tours, but by authorized intermediary agents. The Agency observed that Lufthansa had considered the tickets valid when it had allowed some of the party to travel.

Lufthansa had subsequently applied for leave to appeal with the Federal Court of Appeal, which was granted. Proceedings before the Court are expected in 2006.

## Free baggage allowance

On December 23, 2005, the Agency issued a decision rejecting a complaint filed against Air Canada regarding its reduction of the free baggage allowance from 70 lbs to 50 lbs. The Agency had to determine whether this new term and condition was "unreasonable", "unduly discriminatory" or "unjustly discriminatory". The complainant submitted that the reduced weight limit may cause a hardship for some business travellers who travel with samples, equipment, etc. Given that Air Canada's reduced allowance applies to all passengers purchasing Economy Class Fares, the Agency found no evidence of discrimination.

The Agency was of the opinion that, generally, air carriers should have the flexibility to price their services as they see fit, subject to

legislative or regulatory constraints. The Agency felt that Air Canada's reduction in the free baggage allowance was a legitimate means for the carrier to offset increased costs of operation, while applying a free allowance that still accommodates many travellers.

## British Airways

On December 30, 2005, the Agency issued a cease and desist order to British Airways after the air carrier contravened on numerous occasions the terms of the bilateral air agreement signed between the Government of Canada and the Government of the United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland, as well as the Canadian *Air Transportation Regulations*. British Airways was ordered to:

- cease and desist from filing fares on less than statutory notice unless the Agency had previously agreed to it;
- cease and desist from offering or charging tolls that had been rejected by the Agency; and
- remove all tariff revisions that had been rejected by the Agency.

In its order, the Agency said that "British Airways' contraventions of the [Canadian] *Air Transportation Regulations* disrespect the rules agreed upon in various bilateral agreements with respect to the filing of tariffs, thereby undermining the competitive forces in place for all carriers, giving British Airways a competitive advantage."

As aeronautical authority for Canada, it is within the Agency's mandate to ensure that the terms of the various air transport agreements are respected by the air carriers. The Agency's action is to ensure that, to the extent possible, air carriers are allowed to



compete equally and fairly, to the ultimate benefit of consumers.

## Canadian ownership and control

To be considered Canadian owned and controlled, an air carrier must be incorporated in Canada; at least 75 per cent of its voting interests must be owned and controlled by Canadians; and it must be controlled in fact by Canadians.

In 2005, the Agency completed 94 reviews to verify that Canadian applicants proposing to operate, or licensees already operating, domestic or international air services met Canadian ownership requirements. Seven reviews involved major investigations because the companies had complex ownership structures, or there were non-Canadian minority shareholders or business associates who might have exercised control over the applicant. The Agency denied four applicants on the basis that they would not be Canadian.

Late in 2004, Transat A.T., which wholly owns the air carrier Air Transat, proposed to restructure its share capital. Transat A.T. had requested that the Agency make a determination as to whether its proposal would allow Air Transat to continue to meet the Canadian ownership and control requirements as defined in subsection 55(1) of the *Canada Transportation Act*. The proposed restructuring of its share capital would mean that the vote attached to each variable voting share, to be held by non-Canadians, would, in appropriate circumstances, carry a fraction of one vote to ensure that Canadians would always exercise at least 75 per cent of all votes cast at meetings of shareholders. The Agency issued a decision on January 20, 2005, stating that the proposed restructuring

of the share capital of Transat A.T. would continue to meet the Canadian ownership and control requirements as defined in the *Canada Transportation Act*.

On May 9, 2005, the Agency received a proposal from WestJet Airlines, which wholly owns the air carrier WestJet, to restructure its share capital. WestJet Airlines' share capital restructuring would be similar to the restructurings of the parent companies of Air Canada and Air Transat, which the Agency approved on September 3, 2004, and January 20, 2005, respectively. The Agency issued a decision on August 4, 2005, stating that WestJet Airlines and WestJet would continue to meet the Canadian ownership and control requirements as defined in the *Canada Transportation Act*.

## Financial fitness

Canadian applicants seeking to offer domestic or international services using aircraft with more than 39 seats must meet financial requirements according to the *Canada Transportation Act* and the *Air Transportation Regulations*. Applicants must prove they have enough liquid funds to cover all start-up, operating and overhead costs for 90 days. These requirements are designed to ensure that applicants are financially fit and have a reasonable chance of success, which minimizes disruptions in service and protects consumers. In 2005, the Agency completed three such financial fitness reviews.

## Enforcement

To ensure compliance with Canadian law, the Agency's enforcement staff across the country conducts periodic inspections of Canadian-based licensees and of passenger terminals that fall under the Agency's purview. Agency staff also investigates allegations that companies and individuals are operating in

contravention of the *Canada Transportation Act* and related regulations. Sanctions for non-compliance range from the assessment of an administrative monetary penalty, through cease and desist orders and formal reprimands, up to and including licence suspension or cancellation.

The Administrative Monetary Penalties Program provides for a formal warning for a first offence to give air carriers an opportunity to take corrective action, except in the case of carriers that operate without a licence, insurance or an appropriate aviation document. A subsequent contravention of the same provision of the Act or regulations is subject to a maximum penalty of \$5,000 for an individual and \$25,000 for a corporation.

In 2005, the Agency initiated 236 on-site inspections of Canadian-based air carriers and 36 inspections of passenger terminal operators. The Agency also conducted 15 investigations of carriers or individuals suspected of operating illegal air services in Canada, and identified seven contraventions. The Agency issued seven warnings, none of which was appealed, and seven notices of violation to air carriers operating publicly available air services without holding a valid licence or a valid Canadian aviation document. Of the 64 informal warnings issued for minor contraventions, 51 were issued to air carriers and 13 to passenger terminal operators.

---

### ***Consumer alert issued about unlicensed airline***

*On June 21, 2005, the Canadian Transportation Agency issued a cease and desist order to Akwaaba Airlines & Tours and Ahenfo Airlines to stop advertising and selling air transportation services between Toronto and Accra, Ghana, without proper authorization for the flights in question. The airlines had no licence from the Agency, therefore no authority to operate an air service to or from Canada.*

*After a query from the public, the Agency immediately launched an investigation, taking swift action to protect the public interest, with cooperation from the Travel Industry Council of Ontario (TICO), the Peel Regional Police, and the U.S. Department of Transportation.*

*The Agency issued a news release to alert travellers about Akwaaba Airlines, explained the cease and desist order, and invited anyone who had paid Akwaaba Airlines for transportation to contact the Agency.*

*Within a few days, Akwaaba Airlines provided a full refund to each Canadian who had contacted the Agency. Agency staff also received inquiries from U.S. citizens who had purchased tickets from Akwaaba and had read about the Agency's cease and desist order on its Web site. Agency staff assisted the U.S. Department of Transportation in the conduct of its investigation.*

## Surcharges

The Agency continued to be concerned in 2005 that the use of surcharges limits a consumer's ability to compare air fares, because the advertised price does not usually disclose the true price at the time of purchase. The Agency maintains that surcharges should be used only as a temporary measure to respond to unforeseen and unavoidable increases in carrier costs. Through its decisions, the Agency has continued to urge air carriers to incorporate extra charges into their air fares.

In 2005, the fluctuating price of fuel led the Agency to accept a need for fuel surcharges in the short term, specifically until March 31, 2006. The Agency will review the situation as needed.

In addition, Air Canada reacted to rising fuel costs by introducing a number of new measures including:

- changing the way pets can be carried by air. Now, pets must be carried as cargo if the combined weight of pet and kennel exceeds 70 lbs. Previously, they would have accompanied the passenger as baggage; and
- reducing the free baggage allowance and increasing fees for overweight luggage and extra bags. WestJet later followed Air Canada's lead.

In 2005, various air carriers also proposed applying insurance surcharges to recover higher insurance costs. The Agency was not persuaded that higher insurance costs represented an unforeseen and unavoidable increase in carrier costs. The Agency stayed the proposed surcharges pending an investigation and required carriers to explain

the surcharges. All carriers subsequently withdrew the surcharge proposals.

The Agency examined the matter of security surcharges following a complaint by the Canadian Standard Travel Agent Registry. The Registry alleged that it was unreasonable for Northwest Airlines and KLM to continue to impose a security surcharge of \$12.50 on passengers departing from Canadian airports (except those travelling to or from the United States), despite the fact that, as of April 1, 2002, the Government of Canada had assumed responsibility for the management, implementation and costs of airport security services, and that the Air Travellers Security Charge applies to all ticket sales in Canada.

As a result of its investigation, the Agency found it unreasonable for the carriers not to have placed an expiry date on the security surcharges and that they were in contravention of the Agency's requirement that surcharges be a temporary measure.

The Agency also found that the carriers did not provide substantive evidence to demonstrate why costs associated with security should not be reflected in base fare levels, rather than in surcharges. In response to the Agency's investigation, KLM and Northwest withdrew their security surcharges and other carriers followed suit.

## Pricing

Upon complaint, the Agency may conduct an investigation and order certain remedial action against an air carrier if it determines that passenger fares or cargo rates published or offered on non-competitive airline routes within Canada are unreasonable or that the range of fares or rates offered on these routes is inadequate.



In 2005, the Agency concluded an investigation of an airline pricing complaint regarding an allegedly unreasonable fare offered by an air carrier on a non-competitive route within the country. The Agency found that the specific fare in question was not unreasonable, and that the range of fares offered on the route was not inadequate when compared to the fares offered by the carrier on similar, competitive domestic services.

## Licensing

The Agency licenses Canadian air carriers to transport passengers or cargo within Canada. It also licenses Canadian and foreign applicants to operate scheduled and non-scheduled

(charter) international air services to and from Canada. In 2005, the Agency processed 1,369 air licensing activities, which included applications for new licences, suspensions, cancellations and reinstatements.

A licence applicant must have adequate liability insurance and must hold a Canadian aviation document issued by Transport Canada. If an applicant proposes to operate commercial air services as a Canadian air carrier, it must prove that it is Canadian owned and controlled. Also, if a Canadian applicant proposes to use medium-sized or large passenger aircraft, it must meet certain financial requirements.

### *Air carriers holding Agency licenses by nationality*

	as of December 31, 2004	as of December 31, 2005
Canadian	837	814
U.S.	704	691
Other	121	128

### *Licence authorities held by nationality*

Canadian						United States	Other	Total
Services	Aircraft type							
	Small	Medium	Large	All-cargo	Total			
Domestic	792	18	15	32	857	857		
Non-scheduled international	358	17	15	24	414	681	101	1,196
Scheduled international	15	30	94	16	155	48	68	271
Total December 31, 2005*						2,324		

\*For comparison, the total on December 31, 2004, was 2,359.

If the Agency determines that a licensee no longer meets the licensing requirements, the licence will be suspended or cancelled. The Agency may also suspend or cancel a licence at the request of the licensee (air carriers with seasonal operations to hunting or fishing lodges often make such requests).



### ***Air licensing activities***

	<b>Completed in 2004</b>	<b>Completed in 2005</b>
<b>Applications for:</b>		
New licences	166	200
Amendment of licences	67	98
Suspensions	242	202
Cancellations	67	67
Reinstatements	59	36
Exemptions/rulings	181	193
Other	2	4
<b>Agency initiated:</b>		
Suspensions	231	315
Cancellations	88	125
Reinstatements	74	122
<b>Total</b>	<b>1,177</b>	<b>1,362</b>

Of the 200 applications for new licences received in 2005, 30 were denied, 14 were withdrawn and 156 resulted in a licence being issued. Of those, nine licences were issued to the following six Canadian applicants for the operation of an air service using large aircraft (seating capacity of at least 90 passengers):

- Air Transat: licences for scheduled international services between Canada and Greece.
- Air Canada: licence for scheduled international services between Canada and Israel.
- Flair Airlines: licences for domestic and non-scheduled international services.
- Canjet Airlines: licence for scheduled international services between Canada and the Dominican Republic.
- SkyService: licence for scheduled international services between Canada and Russia.

- Sunwing Airlines: licences for domestic and non-scheduled international services.

The Agency denied the following licence applications as they did not meet the requirements of the *Canada Transportation Act*:

- Air Canada: licence for scheduled international services between Canada and Lebanon.
- Canadian Airlines Alliance: licences for domestic and non-scheduled international services.
- Jetsgo: licence for scheduled international services between Canada and the Dominican Republic.
- Platinum Jet Air: licences for domestic, non-scheduled international, and scheduled international services between Canada and the United States.

The Agency also granted 21 exemptions to section 59 of the *Canada Transportation Act*, which prohibits selling services prior to holding a licence.

## Air Canada – domestic all-cargo licence

In June 2005, Air Canada applied for a licence to operate a domestic service using all-cargo aircraft. It also applied for permission to use aircraft and flight crews, commonly called a “wet lease”, provided by World Airways and by Gemini Air Cargo. During pleadings concerning the wet lease applications, Cargojet alleged that Air Canada had offered and sold domestic all-cargo services in Canada before obtaining a licence, contrary to section 59 of the *Canada Transportation Act*. Following further inquiries, an investigation was initiated by the Agency

and a report was presented to the Agency Panel on November 1, 2005, with Air Canada being provided an opportunity to comment. At year end, the Agency was reviewing and analysing Air Canada’s comments before rendering a decision on the airline’s licence application.

## Charters

An international charter air service is a non-scheduled international service operated under a contractual arrangement between an air carrier and a charterer. Carriers holding a licence for a non-scheduled international service must get an Agency program permit or authorization to operate charter flights from Canada to a foreign country. For certain types of charter flights, carriers must obtain financial guarantees to protect advance payments by the charter customer.

Sometimes, carriers are asked on short notice to provide a flight outside the Agency’s normal working hours. Because Agency authorization is needed before the flight departure, the Agency operates a 24-hour emergency telephone service. In 2005, the Agency handled 523 emergency situations, 145 of them requiring approval by Agency Members.



**Charter permits issued (Canadian and foreign originating)**

	2004	2005
Passengers non-resaleable entity charters	113	146
Cargo non-resaleable entity charters	216	301
Passengers resaleable	1,482	1,478
<b>Total</b>	<b>1,811</b>	<b>1,925</b>
Additional statistics		
Exemptions granted to the charter regulations	1,014	1,222
Amendments to charter permits	796	680

*Note: The format of the "Charter permits issued" and "Charter flight notifications" tables has been modified from the format used in the 2004 Annual Report in order to better illustrate the nature of the charter types.*

**Charter flight notifications**

	2004	2005
Transborder charters:		
Canadian originating (non-resaleable passenger)	556*	315
Canadian originating (cargo)	188*	152
United States originating (passenger)	626	432
United States originating (cargo)	512	548
Foreign originating (passenger)	175	161
Foreign originating (cargo)	6	6
<b>Total</b>	<b>2,063</b>	<b>1,614</b>

\* Restated to include post-facto flight notifications received after the publication of the 2004 Annual Report.

## Agreements

The Agency participates in negotiating air transport agreements with other countries, along with officials from Transport Canada and International Trade Canada. Negotiations include discussions about the cities that may be served, the capacity that may be offered and pricing rules. Once an agreement is established, the Agency, as the designated aeronautical authority for Canada, administers the provisions related to economic licensing and regulation within its jurisdiction.

In 2005, Canada had 75 bilateral air agreements and arrangements, which provide the legal basis for regulating international air services with other governments, and establish traffic rights for each country. During the year, Agency staff participated in negotiations with nine countries. These included successful negotiations with Guyana to establish a new agreement; with the United States, China, India and Greece to expand the opportunities for carriers to operate more frequent services to additional points; and the conclusion of negotiations by correspondence with Israel and Singapore.

Canada and the United States negotiated amendments to the agreement signed by the two countries in 1995. The changes, which are scheduled to come into effect on September 1, 2006, further liberalize one of the largest air transportation markets in the world. Potential benefits for Canada include: greater access for Canadian passenger and cargo carriers to the U.S. market with the ability to integrate services to the United States with those to third countries; increased pricing flexibility for Canadian and U.S. carriers; more options for Canadian airports to attract U.S. carriers; and more options for shippers and consumers.

A new agreement with China provides for a three fold increase in permitted passenger and cargo flights to be operated by more airlines between more city pairs and under more flexible conditions. Expanding air service to China gives Canadians and Canadian business new opportunities to increase their presence in this dynamic market. The agreement also contains strong aviation safety and security provisions.

Agreement was reached with India to expand capacity to be sold and points to be served by Indian and Canadian air carriers. Access to additional points in India for Canadian air carriers and to points in Canada for Indian air carriers, to be served with own aircraft or through code-sharing with other air carriers, coupled with a substantial increase in the flights to be permitted, is the first step in further expansion of services for a rapidly growing market.

The bilateral air agreement with Greece was amended. The amendments quadrupled capacity for direct flights between Canada and Greece, expanded route and code share opportunities, liberalized the regime for regulating tariffs, and increased the number of carriers that can be designated for scheduled service for each country from one to two.

The new bilateral air agreement with Guyana will allow scheduled air services to be operated between Canada and Guyana, potentially resulting in enhanced transportation options for air travellers and shippers. Prior to this agreement, air services between Canada and Guyana could operate on a charter basis only.

Although some opportunities were opened by negotiating new rights under bilateral air agreements, air carriers further expanded their opportunities through code share

arrangements, that is, by one air carrier selling transportation under its own name on flights operated by other air carriers. In other cases, air carriers sought Agency approval to be able to lease aircraft with flight crew from other air carriers. In 2005, Air Canada began operating international all-cargo services using aircraft with flight crew provided by the U.S. air carriers World Airways and Gemini Air Cargo.

In addition to approving marketing arrangements, the Agency provides competitive opportunities by granting permission to operate extra flights and by considering temporary extra-bilateral authorities to operate services not provided for under bilateral air agreements or arrangements. An example of these is the authority granted for a Canadian airline and a Colombian airline to operate scheduled services between Canada and Colombia although there is no bilateral agreement in place. Similarly, Asiana Airlines and Korean Air Lines were again granted extra-bilateral authority to operate additional all-cargo services between points in Canada and Korea.

In 2005, the Agency addressed 115 applications relating to bilateral air agreements and arrangements, 61 of which concerned code sharing or the leasing of aircraft with flight crews. Of the total number of applications addressed, 45 dealt with applications for extra-bilateral authorities involving such matters as code sharing, the provision of fifth-freedom services, extra capacity and the provision of air services to specific cities.

## Communicating with Canadians

The Canadian Transportation Agency participates in major events and conferences related to air transportation as they provide excellent opportunities to meet and exchange views with key stakeholders involved in aviation around the country. Some of the most important events in which the Agency took part in 2005 included: the "Open Skies Forum" put together by the Canadian Airports Council in February in Ottawa; the Annual Canadian Aviation Safety Seminar which took place in April in Vancouver; and the conference organized by the Air Transport Association of Canada in November in Montréal.





From time to time, Agency representatives are invited to make presentations to various audiences concerning the Agency's role and mandate. Marian L. Robson, the Chairman and Chief Executive Officer of the Agency, made one such presentation in April to the Air Law section of the BC Branch of the Canadian Bar Association in Vancouver; and another one, as a panelist, at the Canadian Airports Council's annual management conference in November in Ottawa. Gavin Currie, Director General, Air and Accessible Transportation Branch, gave a paper and participated in a panel discussion at the American Bar Association Forum on Air and Space Law in October in Montréal. David Western, Director of Tariffs, Complaints and Enforcement, spoke about the Agency and its Air Travel Complaints Program at the Travel Law Day Conference that took place in November in Toronto.

During 2005, the Agency's call centre answered 9,148 calls and distributed 15,669 copies of the *Fly Smart* booklet. A revised edition of *Fly Smart* will be issued early in 2006. This free pocket-size booklet offers useful hints about air travel on topics such as air fares, reservations, ticketing, baggage, delays and cancellations, as well as security and safety. It is available on the Agency's Web site ([www.cta.gc.ca](http://www.cta.gc.ca)).

Finally, the Agency had 270 contacts with news media regarding air matters in 2005, an increase of 42.9 per cent from 2004. Six news releases were issued on major air matters that the Agency dealt with during the year.

## Cases before the courts

### Federal Court of Appeal – Case pending in 2005

#### **Lufthansa German Airlines v. Canadian Transportation Agency and Mohammed Omar Satari**

Court File No. A-658-05

Appeal of Agency Decision No. 388-C-A-2005 dated June 22, 2005, in the matter of a complaint filed by Mohammed Omar Satari concerning the refusal by Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft (Lufthansa German Airlines) to refund certain tickets issued for travel between points in Canada and points outside Canada. Leave to appeal was granted by the Federal Court of Appeal.



CHAPTER

# Rail Transportation





## Transit time agreement

The Canadian Transportation Agency's role as economic regulator of railways under federal jurisdiction expanded considerably in 2005 with the Canadian National Railway Company (CN)'s acquisition of BC Rail in the previous year. The purchase of BC Rail, the third largest railway in Canada with 2,300 kilometres of track, increased the size of the federal railway system, and gave the Agency a new monitoring responsibility.

In response to concerns from shippers, the Competition Tribunal, in approving the deal, set a requirement that the Agency monitor the transit times for CN to deliver railway cars along the former BC Rail lines from northern British Columbia to Vancouver interchanges, when shippers are using only CN service to deliver their goods and when their loads are being switched to competing railways. The Agency must carry out comparative analyses of CN transit times and benchmark BC Rail times from five zones in Northern BC to the Vancouver area and it must submit reports on a regular basis to CN, connecting carriers in Vancouver and to the Competition Bureau. In 2005, the Agency issued its first Transit Time Report covering the first two quarters.

## Interswitching

Subsection 128(1) of the *Canada Transportation Act* stipulates that the Agency may make regulations prescribing terms and conditions governing the interswitching of rail traffic. According to the Act, any person can request a local railway to interswitch its traffic, at a rate provided for in the *Railway Interswitching Regulations*, to a connecting railway carrier if its point of origin or destination is within the interswitching limit of a 30-kilometre radius from an interchange. Subsection 128(5) of the Act requires the

Agency to review the Regulations as warranted, and also at a minimum of five-year intervals.

The Agency made several amendments to the Regulations which came into force in 2004. The most significant of these was a reduction in interswitching rates. The Agency also amended section 8 of the Regulations, which was found to be at odds with the *Canada Transportation Act* by the Standing Joint Committee for the Scrutiny of Regulations (SJC). The SJC is of the opinion that the statutory authority granted to the Agency by section 128 of the Act extends to prescribing interswitching rates, not maximum rates. Section 8 was therefore revised to make it consistent with the current Act by prescribing a specific interswitching rate for each distance zone and by deleting the reference to interswitching rates being considered as maximum rates.

Other amendments to the Regulations were made to ensure that they accurately reflect the legislative changes to the interswitching provisions introduced with the repeal of the *National Transportation Act, 1987*, which was replaced by the *Canada Transportation Act* in 1996.

In 2005, the Agency reviewed the changes to interswitching costs for the railways and determined that no changes were necessary to the existing interswitching rates. The Agency continued to consult with interested parties on issues such as the car block sizes and the contribution to fixed costs.

## Level of service

No new level-of-service complaints were filed with the Canadian Transportation Agency in 2005. However, the Agency did see the resolution of several complaints from the previous year.



In 2004, Wabush Mines Inc. (Wabush) had filed a level-of-service complaint against the Quebec North Shore and Labrador Railway Company (QNSL), seeking an order directing the carrier to issue a tariff pursuant to section 118 of the *Canada Transportation Act* and to maintain an adequate level of service between Wabush Lake and Arnaud Junction under section 116 of the Act.

As part of its complaint, Wabush also made requests for interim relief. Specifically, Wabush sought:

- an interim order requiring QNSL to continue to haul its traffic from Wabush Lake Junction to Ross Bay Junction on a non-scheduled basis at the rate then charged by QNSL or any other rate the Canadian Transportation Agency determined to be fair and reasonable; and
- an interim order prohibiting QNSL from imposing the new proposed scheduled service between Ross Bay Junction and Arnaud Junction, and requiring QNSL to continue to haul its traffic when tendered at the rate then charged by QNSL or any other such rate that the Agency determined to be fair and reasonable.

The Agency granted Wabush's requests for interim relief after determining that Wabush met a three-part test to obtain such relief. Accordingly, the Agency ordered QNSL to continue to provide Wabush with the same non-scheduled railway service that it had always provided between Wabush Lake Junction and Ross Bay Junction at a maximum rate specified by the Agency, and to continue to provide Wabush with the same non-scheduled railway service it had always provided between Ross Bay Junction and Arnaud Junction at the maximum rates provided in QNSL's tariff.

During 2005, Wabush and QNSL reached an agreement and Wabush subsequently withdrew the level-of-service complaint against the QNSL.

Several level-of-service complaints against the Canadian Pacific Railway Company (CPR) were brought before the Agency by grain producers and producer groups during 2004. The complaints dealt with disparities between what the grain tonnage producers claimed they had loaded into the railcars and the unload weights credited to them by CPR at the destination terminals. These complaints were successfully resolved through the Agency's mediation program in 2005.

## Final offer arbitration

When shippers and carriers are unable to resolve disputes on their own, they can apply to the Agency for final offer arbitration (FOA), which is a confidential method of settling a matter through an independent arbitrator or a panel of three arbitrators.

Prior to Agency referral of a case to an arbitrator, the Agency ensures that the shipper's request for FOA is complete and that the shipper has notified the carrier of its intention to use FOA. The Agency may also assist the parties in selecting an arbitrator and may provide administrative, legal and technical advice to the arbitrator when requested.

In 2005, the Agency was considering an application for arbitration which had been made in 2004. However, before the Agency decision was issued, the parties involved announced that they had reached a settlement in their dispute.

In a joint news release, CPR and Fording Canadian Coal Trust announced on April 5, 2005, that CPR and Elk Valley Coal

Corporation had reached a five-year agreement for the transportation of metallurgical coal from all of Elk Valley Coal's mines in southeast British Columbia to Vancouver area ports for export.

In addition, the parties reported that they had resolved a number of other operational and commercial issues. CPR and Elk Valley Coal announced they had agreed to discontinue all legal and regulatory proceedings relating to their previous contract dispute over the transportation of coal from Elk Valley Coal's five coal mines in southeast British Columbia to Vancouver area ports for export.

During 2005, the Agency received one request for FOA. While FOA cases before the Agency are traditionally confidential, this case was disclosed to the media by the parties themselves. The case, involving the movement of coal between the Western Canadian Coal Corp. and CN, was referred to an arbitrator selected by the parties and the arbitrator's decision was later issued. Following the issuance of the arbitrator's decision, CN on October 5 filed an application for judicial review of the arbitrator's ruling with the Federal Court of Canada on the basis that the FOA process in the *Canada Transportation Act* is contrary to provisions of the 1960 *Bill of Rights*\*.

Since the enactment of the *Canada Transportation Act* in 1996, the Agency has received 26 notices from shippers of their intention to submit their disputes to FOA. About half of those cases were withdrawn or settled before arbitration. Information on important rail disputes and the Agency's findings on FOA jurisdictional challenges can be found on its Web site.

## Certificates of fitness

The Agency issues a certificate of fitness when it is satisfied that a company proposing to construct or operate a railway under federal jurisdiction has adequate liability insurance. Certified companies are then monitored for continued compliance. The Agency may also vary certificates to reflect changes in railway operations or it may suspend or cancel a certificate.

One new certificate of fitness was issued in 2005 to Tshiuetin Rail Transportation Inc. for proposed freight and passenger rail operations between Emeril, NL, and Schefferville, QC. The certificate of fitness for the Montreal, Maine & Atlantic Canada Co. was varied to reflect a change in railway operations to permit passenger service over its railway lines. The certificate of fitness for CPR was amended to include Mount Stephen Properties Inc. in its list of subsidiaries, associated or affiliated railway companies. The Agency also suspended the certificate of fitness for Ferroequus Railway Company Limited and cancelled the certificate of fitness for Prairie Alliance for the Future Inc. because neither company met the requirement of subsection 92(1) at the time.

## Construction approval

Subject to certain exclusions, the Agency must approve the location of new railway lines, including main lines, branch lines, sidings, spurs, yard tracks or other auxiliary trackage. The Agency may also be asked to approve the construction of railway crossings, including bridges and underpasses. In each case, the Agency must first assess the environmental impact of a project under the *Canadian Environmental Assessment Act*

\* While the *Canadian Bill of Rights* is not as often referred to as the 1982 *Canadian Charter of Rights and Freedoms*, this legislation is still in effect in Canada.

(CEAA). In late 2005, the Agency received an application from CN to approve the construction of a new spur to serve the Oshawa, ON, harbour and will consider the proposal early in 2006.

In 2005, the Agency continued its leadership of the interdepartmental screening committees for three CPR projects: the Detroit River Tunnel Project at Windsor, ON; the relocation of part of the Coutts Subdivision near Milk River, AB; and a new spur line into a Toyota plant near Woodstock, ON. The Agency is also participating in the environmental assessment of the Ottawa Light Rail Transit Project, the Pearson AirLink Project in Toronto, the Highway 10 expansion near Sherbrooke, QC, and the Rabaska Liquefied Natural Gas Project near Quebec City. In addition, the Agency is monitoring for potential environmental effects the Calgary Ring Road; the Highway 69 twinning between Parry Sound and Sudbury, ON; the Bracebridge, ON, West Transportation Corridor; various GO Transit expansions in Greater Toronto; and the Terasen Pipeline Project from Hinton, AB, to Jackman Hill, BC.

The Agency made two environmental screening decisions in 2005, allowing the projects to proceed when assured that the applicant took measures deemed appropriate to mitigate any significant adverse environmental impacts.

## Infrastructure issues

The Agency resolves disputes over railway rights of way, tracks, crossings, supporting facilities, protective devices and other physical aspects of a railway's operation. In 2005, the Agency reached decisions in two disputes about road crossings of railways, three disputes over utility crossings and two disputes about private railway crossings. The Agency also received 90 agreements

filed by parties who had conducted their own negotiations related to railway crossings.

The Agency may also issue decisions apportioning costs among railways and other parties for railway protective devices such as crossing signals or fencing along rights of way, and it may rule on matters concerning compensation for damages caused by railway actions. The Agency issued decisions in two cases involving such compensation in 2005. The Agency completed 23 reviews of existing orders or decisions, primarily related to road crossings, where relevant facts or circumstances had changed. In most cases, legal responsibility for roads and road crossings had been transferred from one government to another.

The Minister of Transport and the Province of Ontario have previously agreed that the federal railway crossing laws would apply to railways under Ontario provincial jurisdiction and that the Agency should administer those laws. In 2005, the Agency and the Province of British Columbia proposed a similar agreement which, when signed by the Minister of Transport and the Minister of Community, Aboriginal and Women's Services for British Columbia, would authorize the Agency to apply federal railway crossing laws respecting British Columbia railways.

## Railway charges for crossing maintenance and construction

As part of the Agency's responsibility for resolving disputes between federal railway companies and other interested parties, such as utility companies, road authorities and landowners, the Agency develops guidelines that provide a third-party assessment of rail costs and set a consistent, country-wide rate structure for work performed by railway companies.



On July 1, 2005, the Agency completed an update of its *Guide to Railway Charges for Crossing Maintenance and Construction* revising the maintenance rates therein to reflect up-to-date Class I railway costs. This guide, first published on January 1, 2004, is intended for use by Canadian federally regulated Class I railways when charging for construction or maintenance work performed at crossings, crossing warning systems or for any other crossing-related work, either agreed to by the parties or authorized by an order of the Agency.

## Transfer and discontinuance

Railways may rationalize their lines without regulatory approval if they follow the process prescribed in Division V, Part III of the *Canada Transportation Act*. The Agency may be asked to determine whether a railway company has complied with that process. Pursuant to section 140(1) of the Act, a yard track, siding, spur or other track auxiliary to a railway line is exempt from the prescribed discontinuance process. As a result, the Agency may also be asked to determine whether a specific piece of track is subject to the prescribed process.

In 2005, the Agency determined that a piece of track, designated by the Burlington Northern and Santa Fe Railway Company Limited as the Burrard Inlet Barge Dock Spur in the city of Vancouver, did not constitute a yard track, siding, spur, or other track auxiliary to a railway line under subsection 140(2) of the Act; and that it was a railway line for the purposes of Division V, Part III of the Act.

The Agency also received notices of discontinuance for the following CPR subdivisions: Stirling Subdivision in Saskatchewan between mile 20.1 (near Etzikom) and mile 34.4 (near Foremost); and the Radville

Subdivision in Saskatchewan between mile 70.5 (near Bengough) and mile 98.2 (near Willow Bunch), as well as for auxiliary trackage from mile 4.30 to mile 5.62 on CN's Drummondville Subdivision in Québec.

No railway lines were transferred in 2005.

## Western grain revenue caps and revenue

Under sections 150 and 151 of the *Canada Transportation Act*, the Agency must determine the maximum revenue entitlement (or revenue cap) and actual revenue for a prescribed railway company (currently CN and CPR), for the movement of Western grain for each crop year. The determinations must be made by December 31 following the crop year, which ends on July 31. If the railway company revenue exceeds its revenue cap, it must pay the excess amount plus a penalty to the Western Grain Research Foundation for research in the industry.

On December 30, 2005, the Agency ruled that CN's revenues for the movement of Western grain exceeded its revenue cap and that CPR's revenues did not exceed its revenue cap for the crop year 2004–05. CN's grain revenue of \$305,788,835 was \$118,714 above its revenue cap of \$305,670,121, while CP's grain revenue of \$323,068,715 was \$513,061 below its revenue cap of \$323,581,776.

2004–05 was the Agency's fifth year for revenue cap determinations, and marked the second time a railway had exceeded the maximum revenue entitlement.

In April 2005, the Agency had announced a year-over-year increase of 4.4 per cent in the Volume-Related Composite Price Index for the movement of Western grain for crop year 2005–06. The index is an inflation factor

to reflect CN's and CPR's price changes for railway labour, fuel, material and capital inputs. It is used with other inputs (volume and length of haul) to calculate the Western grain revenue caps.

## Grain transportation issues

In 2005, Agency staff continued to assist Transport Canada in assessing the potential impact of the disposal of the Government of Canada's grain hopper car fleet on the grain revenue cap. There are approximately 12,400 railway hopper cars in the government-owned fleet. These cars are provided at no cost to the railways for the transportation of grain from the Prairies for export through the ports of Vancouver, Prince Rupert, BC, Thunder Bay, ON, and Churchill, MB.

On March 9, 2005, the Government of Canada announced that it would open negotiations with the Farmer Rail Car Coalition (FRCC), a group of Western grain producers, concerning the transfer of the federal hopper car fleet to the coalition.

In late June, Transport Canada asked Agency staff to develop and make available an appropriate methodology to be used by the Agency to adjust the railway revenue caps in the event that the Government should transfer the fleet to the FRCC. Agency staff conducted a written consultation with more than 30 Western grain participants, held a consultation session in Winnipeg in early September and sent its report to Transport Canada and the participants in early November. The methodology provided for the removal of hopper car maintenance costs to be embedded in the revenue caps at the time of the fleet transfer as well as for the inclusion of lease costs to be incurred by the railways in a subsequent deal with the FRCC. Given certain assumptions regarding lease

rates and normal inflation, Agency staff showed that in its methodology the fleet transfer to FRCC would result in a slight (0.4 per cent) decrease in the railway revenue caps in 2006–07.

This latest work followed two requests by Transport Canada in 2004 for Agency staff to assess the amount of money embedded in the 2003–04 revenue caps to cover hopper car maintenance costs and for an estimate of the actual expenditures for such maintenance in 2003–04. Transport Canada had released the Executive Summary of that Agency assessment in April 2004, which showed that an amount of \$4,329 per car was embedded in the 2003–04 revenue caps. With respect to an estimate of actual maintenance expenditures, Agency staff provided its report to Transport Canada in early 2005.

On November 24, 2005, the Government of Canada announced that it had reached an agreement-in-principle with the FRCC for the transfer of the hopper car fleet. According to the news release, the lease-purchase agreement will be finalized in 2006, following confirmation that the FRCC has agreements in place with CN and CPR for the use of the cars.

## Cost of capital

In early 2005, the Agency approved separate cost of capital rates for CN and CPR. The annual rates are used to develop the volume-related price index which, in turn, is used to determine the railway revenue cap for the movement of Western grain. The Agency also determines rates for cost of capital for other railway costing requirements, including the development of interswitching costs and rates.

The cost of capital rates for CN and CPR, which will be used in calculating their respective revenue caps for crop year 2005-06, are 8.11 per cent and 8.30 per cent respectively. The cost of capital is the return expected and required from an investment in a firm's debt or equity. The Act and applicable regulations recognize it as an established economic cost of railway operations. The cost of capital includes the costs of financing the acquisition of capital assets – namely, interest on debt and return on equity. The cost of debt is equal to the interest on related bonds. Measuring cost of equity, or the return that shareholders expect, involves an analysis of various financial models, risk assessment and other technical relationships.

In determining applicable cost of capital rates, the Agency assesses several market-driven models including the Capital Asset Pricing Model and the Discounted Cash-Flow Model in determining the cost of equity. Regarding elements of the Capital Asset Pricing Model, the Agency will continue to assess short- and long-term bond rates during the month of January and monitor such rates for their reasonableness to determine risk-free rates. When calculating beta values, the Agency will consider a period of five years (when possible) of monthly or weekly data obtained from the Standard & Poors/Toronto Stock Exchange Composite Index, and the Agency will continue to assess the market risk premium on a continuing basis, by use of a time period that has sufficient length to incorporate many business cycles, periods of low and high performance, periods of volatility and stability, as well as to reflect the impact of unusual events and significant changes in world events. The Agency will continue to assess Canadian data for its cost of equity estimations.

## Net salvage value determinations

Section 143 of the *Canada Transportation Act* requires railway companies to advertise the availability of railway lines for continued operation before discontinuing them. Parties are free to negotiate an acceptable sale price. However, any party to the negotiation can ask the Agency to set the net salvage value of the line for continued operation. The requesting party must reimburse the Agency for its costs in handling the application. If the railway does not transfer the line after advertising it, it must offer to transfer the line to the federal, provincial, municipal or district government for not more than net salvage value of the line. Either the railway or government may ask the Agency to determine the net salvage value at no cost. Governments may use the line for any purpose after taking possession. The Agency received no requests for net salvage value determinations in 2005.

## Regulatory railway costing

The Agency maintains a railway costing model to estimate the railway operating costs for CN and CPR. The costing model is based on railway-submitted costing data, which are reviewed and approved by the Agency. The model is used in a variety of applications, such as adjudicating rail service and rate disputes; in setting interswitching rates under the *Railway Interswitching Regulations*; in determining overhead used for charges in the construction and the maintenance of railway crossing protection at railway crossings; and, in estimating the impact of possible changes in transportation policy as well as other related regulatory activities.



As part of the process for setting interswitching rates, the Agency makes visits to railway yards to review interswitching operations. Each year, the Agency visits different yards to ensure that the rates reflect the cost of interswitching traffic at all locations across Canada. In 2005, the Agency visited four rail yards in Ontario (CN Sarnia, CN Windsor, CPR London and CN Toronto) and four yards in Alberta (each of CN's and CPR's Calgary and Red Deer rail yards).

In responding to a Transport Canada request, Agency staff provided technical rail costing expertise to assist in the negotiations to transfer the Quebec Northshore and Labrador rail line between Emeril, NL, and Schefferville, QC, to the Tshiuetin First Nation. Following an agreement between parties to transfer the line, Transport Canada requested Agency staff to provide continued costing expertise to the parties as requested under the said agreement.

## Historical price indices

The Agency develops indices to measure changes in prices of labour, fuel and material for CN and CPR. The Agency uses these prices to establish the maximum revenue cap for Western grain movement by CN and CPR. The indices, updated annually, are also used to develop railway costs when using more than one year of data.

## Mediation

In 2005, rail shippers and carriers brought a variety of rail infrastructure issues, including crossing entitlements, maintenance, repair, construction, cost apportionment and funding agreements, and issues involving flooding and noise to the Agency's voluntary mediation program. Level-of-service issues, specifically product loss and delayed delivery, were also resolved through mediation, including a

chronic, recurring problem between a major railway and several producers for which a strategy for long-term improvement was collaboratively developed. Parties opting for mediation to resolve their differences in the rail transportation environment included large and small federal and provincial railways, various municipalities and townships, a major municipal utility, and several individual producers and private citizens.

With seven cases in progress at the beginning of the year and 19 new requests during the course of the year, the Agency handled a total of 26 mediation cases regarding rail disputes in 2005. Ten cases were resolved through mediation. In three cases, the respondents were unwilling to mediate and 13 cases were pending at year end.

Continuing efforts by Agency staff to promote mediation as an alternate way to resolve disputes resulted in fewer respondents refusing to participate in 2005 (seven refusals in 2004 and three refusals in 2005). As a result, while the number of mediation cases remained stable, there was a significant increase in the number of cases resolved by mediation (three in 2004 and 10 in 2005).

### **Major rail carrier praises mediation process**

*Mediation is now considered the first alternative for dispute resolution by one of the country's largest rail carriers. The carrier wrote in a letter to the Agency following the satisfactory completion of several mediation sessions that: "...we will continue to utilize the (Agency's) mediation program as an effective means of reaching resolutions". The carrier also stated that participating in mediation sessions provided valuable information and insights, and that the carrier appreciated the flexibility and cost effectiveness achieved in telephone mediation.*

## **Communicating with Canadians**

In 2005 as in previous years, the railway industry and its users as well as those affected by railway operations remained the subject of extensive communications activities carried out by the Agency. With the tabling of Bill C-44, an act to amend the *Canada Transportation Act*, many of the communications activities centred on the Agency's existing mandate and the proposals put forth by the Minister of Transport.

Throughout the year, Agency Members and senior staff met a variety of shipper organizations including the Canadian Industrial Transportation Association, the Western Canadian Shippers' Coalition, the Canadian Fertilizer Institute and the Canadian Forest Products Association as well as railways and their organizations such as the CPR, the CN, the Capital Railway and the Railway Association of Canada (RAC). The Chairman and some Agency Members participated in a RAC-organized rail tour in Western Canada which allowed for discussions between senior government officials and representatives from the railways and some of their most important partners and clients.

Later in the year, another rail tour gave the Agency an opportunity to continue its dialogue with the United States Surface Transportation Board on issues affecting North American rail transportation.

The Agency also continued to focus on the province of British Columbia following the acquisition of BC Rail by CN. During the year, Agency staff held meetings with representatives of the BC government and the cities of Langley and Port Coquitlam, the BC Safety Authority, a provincial member of the Legislative Assembly and numerous landowners in the Town of Quesnel.

A consultation with respect to the Revenue Cap Inflation Index was held in 2005 with numerous organizations in Western Canada, including provincial governments, producer



groups, various pool grain and terminal operators, the Canadian Wheat Board, CN and CPR.

Agency staff held a consultation session with Western grain participants in Winnipeg in September as part of the process in responding to a request by Transport Canada for staff to develop an appropriate methodology for adjusting the Revenue Cap Inflation Index in the event that the Government of Canada should transfer its grain hopper cars to the FRCC.

There were also formal consultations regarding maintenance rates and charges for railway work at road/rail crossings for non-Class I railways and for railway noise and proximity issues. The Agency is participating in the joint Railway Association of Canada / Federation of Canadian Municipalities venture to produce a framework to resolve noise and other proximity issues.

Formal presentations were made during the year to diverse groups such as the American Railway Development Association and visiting railway delegations from China. Presentations were received from Shell Canada, CN and the City of Ottawa. Agency staff also attended the Western Transportation Advisory Council's Freight Forecasting Forum, the TFI/CFI North American Fertilizer Transportation Conference, the Fields on Wheels Conference, the AAR North American Customer Forum and the National Industrial Transportation League Exhibition and Conference. Staff also participated in seven municipal trade shows in British Columbia, Alberta, Saskatchewan, Ontario, Quebec and Newfoundland and Labrador. The Agency hosted its annual forum for members of the RAC to meet Agency staff and representatives of other Government of Canada departments and agencies.

Overall in 2005, the Agency responded to more than 409 inquiries and requests for information from various parties in the rail industry. Most of these queries were related to the existing provisions of the Act, such as the competitive access provisions, level of service, interswitching, FOA, railway crossing agreements and disputes, certificates of fitness, transfer and discontinuance, and the Western grain revenue cap. Inquiries also came from grain shippers and from producers who load their own grain into railway cars. Their questions related to car supply, car maintenance and various aspects of railway service.





## Cases before the courts

### **Federal Court of Appeal – Cases Dismissed in 2005**

#### **Canadian National Railway Company v. Regional Municipality of York and the Canadian Transportation Agency**

Court File No. A-63-04

Appeal of Agency Decision No. 517-R-2003, dated September 10, 2003, made in the matter of an application for a determination of the apportionment of costs for the reconstruction of an at-grade road crossing in the town of Richmond Hill, in the regional municipality of York, in the province of Ontario. On December 7, 2004, the appeal was dismissed.

### **Federal Court of Appeal – Cases Discontinued in 2005**

#### **Canadian Pacific Railway Company v. Canadian Transportation Agency and Elk Valley Coal Corporation**

Court File No. A-546-04

Application for judicial review, seeking relief in the nature of a writ of prohibition prohibiting the Agency from referring to arbitration the submission of the Elk Valley Coal Corporation for a final offer arbitration of rates to be charged by Canadian Pacific Railway for movement of coal by rail. On May 18, 2005, the Appellant filed its Notice

of Discontinuance with the Federal Court of Appeal.

### **Federal Court of Appeal – Appeals Granted in 2005**

#### **Canadian Pacific Railway Company v. Canadian Transportation Agency, Earl T. Mufford and Roy H. Mufford**

Court File No. 04-A-43

Application for leave to appeal Agency Decision No. 485-R-2004 dated September 14, 2004, relating to an application by Earl T. Mufford and Roy H. Mufford pursuant to section 102 of the *Canada Transportation Act* for a private crossing across and over the Canadian Pacific Railway Company's right of way on the Page Subdivision, in the township of Langley, in the province of British Columbia. By judgment dated December 5, 2005, the appeal was allowed.

### **Petitions to the Governor in Council – Cases Pending in 2005**

#### **Village of Stenen v. Canadian Transportation Agency**

Petition to the Governor in Council regarding Agency Decision No. 103-R-2000, dated February 15, 2000, which dismissed the complaint of the Mayor of Stenen, Saskatchewan, against the Canadian National Railway Company for removing a siding.

## List of Federal Railways

### Canada's Federal Railway Companies as of December 31, 2005

Algoma Central Railway Inc.
Arnaud Railway Company
Burlington Northern and Santa Fe Railway Company, The (Burlington Northern (Manitoba) Ltd. and Burlington Northern and Santa Fe Manitoba, Inc.)
Canadian National Railway Company
Canadian Pacific Railway Company
Chemin de fer de la Matapédia et du Golfe Inc.
Corporation of the City of Ottawa carrying on business as Capital Railway
CSX Transportation Inc. (Lake Erie and Detroit River Railway Company Limited)
Eastern Maine Railway Company
Essex Terminal Railway Company
Ferroequus Railway Company Limited
Goderich-Exeter Railway Company Limited
Hudson Bay Railway Company
International Bridge and Terminal Company, The
Kelowna Pacific Railway Ltd.
Kettle Falls International Railway Company
Maine Central Railroad Company and Springfield Terminal Railway Company
Minnesota, Dakota & Western Railway Company
Montreal, Maine & Atlantic Railway Ltd. and the Montreal, Maine & Atlantic Canada Co.
National Railroad Passenger Corporation (Amtrak)
Nipissing Central Railway Company
Norfolk Southern Railway Company
Okanagan Valley Railway Company

---

Ottawa Central Railway Inc.

---

Pacific and Arctic Railway and Navigation Company/British Columbia Yukon  
Railway Company/British Yukon Railway Company Limited carrying on  
business as or proposing to carry on business as White Pass & Yukon Route

---

Quebec North Shore & Labrador Railway Company

---

RaiLink Canada Ltd.

---

St. Lawrence & Atlantic Railroad (Québec) Inc.

---

Sault Ste. Marie Bridge Company

---

Sydney Coal Railway Inc.

---

Toronto Terminals Railway Company Limited, The

---

Tshiuetin Rail Transportation Inc.

---

Union Pacific Railroad Company

---

VIA Rail Canada Inc.

---

Wabush Lake Railway Company, Limited

---



CHAPTER

# 4

# Marine Transportation



## Pilotage Act

The *Pilotage Act* requires that a qualified Canadian marine pilot be on board most ships to navigate into or out of major Canadian ports and along some Canadian waterways designated as compulsory for pilotage. Four pilotage authorities (Atlantic, Laurentian, Great Lakes and Pacific) are responsible for providing pilotage services in their respective regions and they set tariffs for these services. Any proposed change or increase in a tariff must be published in Part I of the *Canada Gazette*.

Objections to a tariff proposal must be filed with the Agency within 30 days of its publication date. Once an objection has been filed, the Agency must carry out an investigation of the proposed tariff and after examining operational, financial and commercial considerations, the Agency must determine if the tariff is in the public interest.

On March 5, 2005, the Laurentian Pilotage Authority (LPA) published proposed tariff increases of five and 4.9 per cent applicable to District 1 (between Montréal and the city of Québec) to cover the added costs of an arbitration award related to fees payable to the Corporation des pilotes du Saint-Laurent Central (CPSLC) for the July 1, 2002, to June 30, 2003, period. Marine pilotage on the St. Lawrence River is compulsory from the St. Lambert Lock in the Port of Montréal, District 1-1; from Montréal to Québec, District 1; and from Québec to Les Escoumins, including the Saguenay River; District 2. Beyond Les Escoumins, pilotage is not compulsory and these waters are referred to as District 3. The LPA had appealed the homologation of the District 1 award (a process to make the award binding) to the Federal Court of Appeal, but the Federal Court of Appeal issued a ruling on October 1, 2004, that denied the appeal. The arbitration award

granted the District 1 pilot corporation an eight per cent fee increase as opposed to the three per cent increase contained in the original contract.

The proposed five per cent tariff increase published by the LPA was intended to cover the annual recurring difference between the award and the original fee increase. The additional 4.9 per cent increase published was intended to cover the accumulated arrears owing to the pilot corporation as the LPA had not made any extra payments since the award was handed down.

Objections to the tariff increase proposal were filed by the Canadian Shipowners Association and the Shipping Federation of Canada on the grounds that the proposed increases were not in the public interest. The Canadian Shipowners Association also argued that the tariff proposal should be applied to all districts rather than just one district while the Shipping Federation argued that the tariff proposal should be applied in District 1 only to avoid cross-subsidization.

The CPSLC objected to the proposed tariff increases being applied to a single district since all previous LPA tariffs had been applied across all districts. It also questioned the validity of the tariff proposal because part of the proposed increase was to be applied for an unspecified length of time.

The LPA tariff proposal of March 5, 2005 was published in Part II of the *Canada Gazette* on June 15, 2005, with an effective date of July 1, 2005. On that date, the LPA began charging users the increased fees.

The Agency conducted an investigation of the tariff proposal, which included a hearing in Montréal on September 27 and 28, 2005. On October 14, the Agency issued a decision, recommending that the tariff proposal was not in the public interest.



On November 5, 2005, the LPA published a new tariff increase proposal in the *Canada Gazette* that announced increases in addition to those already rejected by the Agency.

Reasons for the Agency's October 14 decision followed on November 30, 2005. In its detailed decision on the March 5 proposal, the Agency stated that it was not sufficient for the LPA to invoke financial difficulties stemming from the arbitration award to obtain the Agency's approval for a proposed tariff increase. Pursuant to the *Pilotage Act*, the Agency must take into consideration the concept of public interest. In doing so in this case, the Agency, based on the evidence, was unable to conclude that the proposed tariff increases were in the public interest. In its conclusions, the Agency urged the LPA and CPSLC to "work together in fulfilling their respective mandates of providing service in the interest of effective marine transportation."

With respect to the LPA's new tariff publication in the *Canada Gazette* on November 5, two objections to this proposal were received on December 5, 2005: one objection from the Shipping Federation of Canada and a joint filing by the Canadian Shipowners Association and the Chamber of Maritime Commerce.

At year end, the Agency had begun its investigation into this matter and will issue a decision in 2006.

On February 5, the Great Lakes Pilotage Authority (GLPA) published a tariff increase proposal of 5.5 per cent in the *Canada Gazette* so as to break even at the end of the 2005 shipping season. On May 14, the GLPA published another tariff increase for the four international districts where pilotage services are shared with U.S. pilots. The GLPA and U.S. pilotage services are governed by a Memorandum of Understanding between the

two countries that stipulates pilotage charges are to be the same amount. The GLPA proposed to eliminate the Currency Equalization Factor and to increase the charges in Canadian funds to reflect the exchange rate that existed in 2002 (CAN\$1.59 = US\$1.00). No objections were received to either of the GLPA tariff proposals.

As well, the GLPA published a proposed two per cent surcharge tariff proposal on November 5, 2005. The Shipping Federation of Canada filed an objection to this proposal.

The Atlantic Pilotage Authority published a tariff proposal in the *Canada Gazette* on October 8, 2005, for tariff increases varying between three and 10 per cent at nine compulsory pilotage ports, to maintain financial self-sufficiency in each port and eliminate cross-subsidization. No objections were received with respect to this proposal.

## Canada Marine Act

The *Canada Marine Act* governs the independent Canadian port authorities at 19 major ports across the country, the St. Lawrence Seaway and other public port facilities managed by the Government of Canada.

The port authorities manage port operations, which include shipping, navigation, transportation of passengers and goods, handling and storage of goods, as well as the federal property where the port is situated. They also set fees for the use of port facilities and various transportation services. Objections to the port fees may be filed with the Agency.

In 2005, the Agency received several complaints regarding port fees.



On June 3, 2005, Adventure Tours Inc. (ATI), a tour boat operator, filed a complaint against the St. John's Port Authority. ATI complained that the per-passenger fee charged to tour boat operators was unjustly discriminatory, unfair and posed undue hardship. After an exchange of pleadings the Agency rendered a majority decision that the complaint by ATI should be dismissed. One Panel Member found that in this case the discrimination was based on a commercially accepted economic strategy that was deemed fundamental to the development of the Pier 7 tourist initiative. While discrimination in the fee did exist, it was deemed to be an acceptable commercial practice. A second Panel Member found that since choices were offered to tour boat operators who wished to operate out of the port there was no need to determine if there was discrimination in the fee. The dissenting Member found that there was unjust discrimination in that it did not represent a differentiation among operators that was based on either the volume or value of passengers they transported and that the fee had no commercial relation to the extent or value of port services being used by operators.

On October 11, 2005, the Agency received the first of 53 complaints filed by individuals and companies against the Nanaimo Port Authority in BC. The complaints alleged that the port authority had instituted an unjustly discriminatory per-passenger fee on March 1, 2005, which varied from \$0.15 per BC Ferries passenger, to \$0.85 per Fast Ferry passenger, to \$1.50 per float plane passenger. The complaints stated that the *Canada Marine Act* does not permit a port authority to charge an individual passenger fee based on the annual volume of the carrier; that the effect of the charges is to "channel" passengers to BC Ferries' services due to its lower charge; and that it is unjust discrimination for the

Nanaimo Port Authority to charge a different fee based on the passenger volume of the carrier. The Agency will issue a decision on the complaints in 2006.

The St. Lawrence Seaway Management Corporation is responsible for managing the Seaway and establishes the fees for the use of Seaway property and services. All tariffs of fees must be filed with the Agency. Complaints about fees also can be filed with the Agency. In 2005, the Agency received no complaints.

The Federal Bridge Corporation manages several major bridges and transportation facilities that cross the Seaway. The Seaway International Bridge Corporation and the Jacques-Cartier and Champlain Bridges Corporation, both subsidiaries of the Federal Bridge Corporation, set fees to cover the cost of managing, maintaining and operating the bridges. These two corporations must file their tariffs with the Agency and the tariffs are subject to investigation upon complaint. No complaints were filed in 2005.

## Shipping Conferences Exemption Act, 1987

In 2005, the Agency carried out an investigation that involved the first complaint ever lodged under the *Shipping Conferences Exemption Act, 1987*.

The Agency administers this Act which exempts shipping conferences, or cartels of shipping lines, from the *Competition Act* and allows them to set common tariffs and conditions of carriage if they comply with the provisions of the Act and file specific documents with the Agency such as conference agreements, service contracts, notices of tariff increases and surcharges.

Under the Act, a complaint may be filed with the Agency if a person believes that a

conference agreement, or an action by a member line, reduces competition and results in an unreasonable increase in price or a reduction in service.

On October 25, 2004, the first complaint ever lodged under this provision was filed by Pangea Logistics Inc. of Vancouver, on behalf of its client, NorskeCanada, against the Canadian Pacific/Latin America Freight Association. The complaint alleged unreasonable increases in the cost of shipping paper products to Latin American destinations and unreasonable reductions in service to these destinations. Compania Chilena de Navegacion Interocéanica S.A., Hamburg-Sudamerikanische Dampfschiffahrtsgesellschaft and Maruba s.c.a. Empresa de Navegacion Maritima S.A. are the member lines of the Association. The Agency began an investigation of the complaint, but on July 12, 2005, the complaint by Pangea was withdrawn and the Agency closed its file.

## Coasting Trade Act

Under the *Coasting Trade Act*, the Minister of National Revenue will issue a licence for a foreign ship to work in Canadian waters only if certain conditions are met and if the Agency has determined that there is no suitable Canadian ship or non-duty paid ship available to provide the service or perform the activity described in the application. If the activity entails the carriage of passengers, the Agency also must make a determination as to whether an adequate identical or similar marine service is available from an operator of Canadian ships.

As part of its efforts to improve service and turnaround times, the Agency unveiled on July 12, 2005, a revised Canadian Vessel Information System on its Web site. The system contains lists of Canadian registered vessels in operation in Canadian waters

according to type and area of service. Information contained in the lists is compiled from the Agency's database, which is used to carry out the Agency's mandate under the *Coasting Trade Act*.

The Act safeguards the interests of owners and operators of Canadian registered ships, while offering the flexibility to allow access to the specialized vessels available in the international fleet when there is no suitable Canadian vessel available to carry out a commercial activity in Canadian waters.

In 2005, the Agency received 102 applications. Of these, 95 were approved, two were denied and two were withdrawn; three applications were still outstanding at year-end.

The Agency's *Guidelines Respecting Coasting Trade Licence Applications* are available on the Agency Web site. They provide information on how to complete coasting trade applications, and how operators and owners of Canadian vessels can file an objection. Information is also available about time frame requirements, the importance of providing adequate information to substantiate a position, and of the suitability, availability and identical or similar adequate marine service elements that the Agency will consider, when applicable.

In past consultations, the industry has expressed concern about timing requirements because of unforeseen circumstances. In 2005, 70 applications were received that required decisions within shorter time frames. Of those, 48 were for large tankers to move crude oil on the East Coast. Another 22 were for other situations, such as the importation of historical tall ships for special Canada Day celebrations and application for pipe-laying vessels.

In 2005, the Agency received seven applications for foreign seismic research and survey

vessels to carry out activities on Canada's East Coast. Of those, one application was denied and six were approved.

## Communicating with Canadians

The Agency maintains frequent contact with the marine industry through consultations and presentations that outline its marine mandate, and by attending marine conferences, functions and workshops. The Agency regularly attends meetings hosted by the Association of Canadian Port Authorities and semi-annual meetings of the Canadian Marine Advisory Council.

The Agency also has regular contact with the Shipping Federation of Canada, the Canadian Shipowners Association, the Chamber of Maritime Commerce, the Chamber of Shipping of British Columbia, the St. Lawrence Ship Operators Association, the four pilotage authorities and organizations representing pilots.

During 2005, the Agency and its staff also met numerous other parties associated with the marine industry, including the Canada-Newfoundland Offshore Petroleum Board, the Canada-Nova Scotia Offshore Petroleum Board, the Canadian Association of Petroleum Producers, the Atlantic, Pacific, Great Lakes and Laurentian pilotage authorities, the Canadian Marine Pilots Association, the Association of St. Lawrence Shipowners and the Canadian Shipowners Association. Meetings were held in Ottawa, St. John's, Courtenay, BC, Montréal, the city of Québec, Halifax, and Tampa, FL. Agency officials also met with representatives of the provincial governments from Newfoundland and Labrador and Nova Scotia.

Agency Members and staff held several consultations and made presentations to

organizations involved primarily in the oil and gas industry in Atlantic Canada. Concerns were expressed by the industry that oil and gas exploration may be hampered by the *Coasting Trade Act*. The Agency clarified its role under the legislation and explained the process to parties who were unfamiliar with the workings of the Act. Regular dialogue with the industry is an ongoing Agency commitment.

## Cases before the courts

### Federal Court Trial Division – Cases Pending in 2005

#### **Westshore Terminals Ltd. v. Attorney General of Canada et al.**

Court File No. T-1103-00

Application for judicial review of Order-in-Council P.C. 2000-889, dated June 9, 2000, which rescinded Agency Decision Nos. 73-W-2000, dated February 4, 2000, and LET-W-98-2000, dated April 7, 2000. The hearing has been adjourned *sine die*.





CHAPTER

# The Agency Team



The Canadian Transportation Agency is empowered by the *Canada Transportation Act* to implement the Government of Canada's transportation policy. The principle underlying the Agency's work is that all users and providers of federally regulated transportation services (air, rail and marine) should be treated with fairness. If market forces alone do not result in fair, reasonable rates or services for transportation users, carriers, commercial shippers and individual travellers, the Agency has a mandate to ensure that appropriate protection is provided as outlined in the legislation.

The Agency acts as an economic regulator and aeronautical authority, and works to facilitate accessible transportation. As an independent quasi-judicial tribunal, it has the powers to settle disputes and to make decisions on a wide range of economic matters involving federally regulated modes of transportation. Through the Air Travel Complaints Program, the Agency handles general consumer complaints and issues relating to air travel.

## Who we are

The Agency exercises its powers through its Members – up to seven permanent Members appointed by the Governor in Council and up to three temporary Members appointed by the Minister of Transport. As of December 31, 2005, there were seven permanent Members, including the Chairman, who is also the Agency's Chief Executive Officer (CEO), and the Vice-Chairman.

The Members perform their quasi-judicial responsibilities by hearing formal complaints relating to a variety of transportation issues, and by issuing decisions. As cases are received by the Agency, the Chairman appoints a Panel of Members to hear them.

If a request for mediation is received, the Chairman is responsible for appointing mediators.

The Chairman, as CEO, also oversees all aspects of the administration and operation of the Agency. She is required to play an active role in allocating financial and human resources, responding to government priorities and improving the organizational effectiveness of the Agency. As CEO, she chairs the Agency's Executive Committee and is responsible for setting the strategic direction and priorities of the organization.

The Vice-Chairman is a member of the Agency's Executive Committee and replaces the Chairman in her absence.

A staff of about 263 provides operational support and assists the Members in their decision-making process.



# Members



**Marian L. Robson,** Chairman and CEO  
Born in Saskatoon, SK  
Former port executive, railway manager and National Transportation Agency Member  
Appointed July 1, 1996; reappointed July 1, 2001



**Baljinder S. Gill,** Member  
Born in Ludhiana, India  
Former Member of the Ontario Highway Transport Board; former Chief of Facility Planning, Marine Technical and Support Services, Transport Canada  
Appointed April 26, 2004



**Gilles Dufault,** Vice-Chairman  
Born in Montréal, QC  
Former VIA Rail executive and business strategy consultant  
Appointed January 19, 1998, as a Member; appointed Vice-Chairman in August 2000; reappointed January 19, 2001



**George Proud,** Member  
Born in Charlottetown, PEI  
Former Member of Parliament for Hillsborough and former Member of the Legislative Assembly of Prince Edward Island  
Appointed January 8, 2001; reappointed January 8, 2002



**Mary-Jane Bennett,** Member  
Born in Saint-Boniface, MB  
Lawyer and active member of various boards and committees  
Appointed January 19, 1998; reappointed May 17, 2004



**Beaton Tulk,** Member  
Born in Ladle Cove, NL  
Former Deputy Premier and Premier of Newfoundland and Labrador, as well as Minister of Industry, Trade and Rural Development  
Appointed December 16, 2002



**Guy Delisle,** Member  
Born in Alma, QC  
Lawyer and former senior legal counsel and temporary member of the National Energy Board  
Appointed January 8, 2002



## Mandates

The Agency's organizational structure comprises the Chairman's Office and four branches that support and advise Agency Members: Air and Accessible Transportation; Rail and Marine Transportation; Legal Services and Secretariat; and Corporate Management.

### The Air and Accessible Transportation Branch

#### Air transportation

The Agency issues licences and charter permits to publicly available Canadian and foreign air carriers and enforces licensing requirements. It helps negotiate international air agreements which it implements, and administers international air tariffs.

The Agency helps to protect the interests of the travelling public, shippers and Canadian air carriers by ensuring that air carriers abide by the terms and conditions of carriage, fares, rates and charges set out in their published tariffs; that proposed fares, rates, charges, and terms and conditions of carriage are clear, just and reasonable and not unduly discriminatory; and that they are consistent with Canadian legislation and regulations, and with the relevant bilateral air agreements.

For consumer complaints related to air travel, the Agency attempts to informally resolve them. When this is not possible and when the complaint relates to a carrier's possible failure to apply its tariffs, the Agency can address the issue through its formal complaint process. The Agency also handles complaints related to air fares on non-competitive domestic routes.

#### Accessible transportation

Under Part V of the *Canada Transportation Act*, the Agency has the mandate to eliminate undue obstacles to the mobility of persons

with disabilities in the federal transportation network, which includes air, rail and ferry transportation, as well as inter-provincial bus transportation.

The Agency seeks to remove undue obstacles by promulgating regulations, developing codes of practice, communicating with the transportation industry and the community of persons with disabilities, resolving individual accessibility-related complaints and by ordering corrective measures, if required.

### The Rail and Marine Branch

#### Rail transportation

The Agency's current mandate in rail transportation ranges from the licensing and approval of new operations to the resolution of rate and service disputes between railways and shippers or other parties, the regulation of interswitching, the administration of the Western grain revenue cap regime, and overseeing the eventual discontinuance of service and disposal of assets of a railway line.

#### Marine transportation

The Canadian Transportation Agency exercises its marine mandate under the *Coasting Trade Act*, the *Canada Marine Act*, the *Pilotage Act* and the *Shipping Conferences Exemption Act, 1987*. In response to applications to use foreign ships in Canadian waters, the Agency makes recommendations to the Minister of National Revenue on whether suitable Canadian ships are available to perform the activity described in the application. When the activity entails the carriage of passengers by ship, the Agency must determine that an identical, or similar, adequate marine service is not available. The Agency also has the power to determine, in response to a complaint, whether tariffs, tolls and fees established by a federal port

authority, the St. Lawrence Seaway Development Corporation, the Federal Bridge Corporation and pilotage authorities are unjust, unreasonable, discriminatory or prejudicial to the public interest. Finally, the Agency administers the *Shipping Conferences Exemption Act*, 1987, and examines complaints of unreasonable increases in transportation costs or unreasonable reductions in service.

### **The Legal Services and Secretariat Branch**

The Legal Services Directorate provides legal advice and counsel in enforcement cases and in cases of air travel complaints. It represents the Agency before the courts, including the Federal Court of Appeal and the Supreme Court of Canada, when Agency decisions are submitted to the appeal process. Branch staff also assists with Agency meetings and hearings.

The Secretary has the duty, under the *Canada Transportation Act*, of maintaining a record of any rule, order, decision and regulation of the Agency. The branch also plays a major role in developing and applying the Agency's procedures and regulations.

**The Chairman's Office** provides administrative and managerial support to the Chairman, the Vice-Chairman and the Members. It includes the Internal Auditor and the Communications Directorate. The Internal Auditor is responsible for providing objective assessments about the design and operation of management practices, control systems, and information, in keeping with modern comptrollership principles.

**The Communications Directorate** plays an active role in ensuring that Canadians understand their rights and obligations along with the Agency's mandate under the *Canada Transportation Act*. It publishes brochures and reports, advertises, issues news releases,

responds to information requests and operates the Agency's Web site; it co-ordinates participation at public events and trade shows with Members and staff to meet Canadians and answer their questions; and it plans and evaluates the Agency's communications activities.

### **The Corporate Management Branch**

supports the overall function of the Agency by providing corporate services related to human resources, strategic planning, financial management and administration as well as information management and technology.

---

## **The formal hearing process**

When a complaint is filed with the Agency, a Panel of at least two Members considers the complaint. According to its General Rules, the Agency ensures that each party to a complaint has the opportunity to file its submissions. Once all parties have filed their pleadings, Agency staff provides any research or analysis required by Members who then consider the matter from perspectives including – but not limited to – legal, economic, operational and environmental, and issue a decision. The process must be completed within 120 days unless the parties agree to an extension. Although most cases are resolved through file hearings with written pleadings, Members may hold oral hearings, usually in more complex cases.

## **The modified hearing**

Modified hearings have been developed by the Agency to help resolve disputes when a question or issue cannot be resolved through the formal public hearing process. A modified hearing is simpler than a formal hearing in that it takes place around a conference table. Members question witnesses directly and Agency staff needed to assist the Members

is kept to a minimum. This modified process allows for a timely, less costly and less formal resolution of disputes while maintaining the benefits of a formal hearing.

## Mediation

In 2005, mediation continued to grow as an alternative to the Agency's formal complaint resolution process for disputes dealing with rail, marine and accessible transportation. The Agency is committed to voluntary dispute resolution as one of its core processes.

Voluntary and informal, mediation is confidential and relatively non-confrontational, allowing disputing parties to understand other perspectives, identify facts, check assumptions, recognize common ground and test possible solutions. The process allows disputing parties to develop creative solutions that may not be available through formal adjudication.

Awareness and understanding of this option within the federal transportation network has been developing since its inception in 2000 and was evident in 2005 with a significantly increased use and acceptance of the process by major carriers in both rail and air modes. In fact, it is now considered the first alternative for dispute resolution by one of the country's largest rail carriers. A more diverse range of accessible transportation issues, commercial disputes and infrastructure matters were referred to mediation in 2005.

## Appealing an Agency ruling

Should parties in a proceeding not agree with a decision or an order, they may: apply to the Agency for review if, since the decision or order, there has been a change in the facts or circumstances pertaining to the decision or order; seek leave to appeal to the Federal Court of Appeal on a question of law or jurisdiction within one month after the date of

the decision or order; or they may petition the Governor-in-Council at any time.

## Government on-line

A key priority of the Government of Canada and the Agency is to communicate and conduct its affairs with Canadians in the easiest, most accessible ways possible. Besides implementing the Communication Policy of the Government of Canada, the Agency uses information technology to provide citizen-centred and integrated services to Canadians at any time, anywhere and in the official language of their choice.

During 2005, the Agency received 744 complaints via its on-line form on the Agency Web site: 708 air travel complaints (not including complaints against Jetsgo), 18 accessibility complaints, 3 pricing complaints and 15 tariff complaints.

In 2005, a total of 1,306 people were signed up for the subscription service offered on the site. This service alerts subscribers when new content is added to the site, such as general announcements, news releases, publications and decisions.

## Accessibility Advisory Committee

The Agency's Accessibility Advisory Committee and Working Group participants help the Agency develop regulations, Codes of Practice and industry guidelines on accessibility. In addition to meeting annually with the Committee, the Agency consults it regularly for all of its regulatory projects.

Representatives from the community of persons with disabilities and from the transportation industry and other interested parties are members of this Committee.



### ***Representatives from the community of persons with disabilities***

Alliance for Equality of Blind Canadians – M. Cummings

Aquarelle Travel Agency – J. Gilbert

Canadian Association for Community Living – A. MacQuarrie

Canadian Association of the Deaf – J. Jickels

Canadian Association of Independent Living Centres – V. Miele

Canadian Council of the Blind – C. Cartier

Canadian Hard of Hearing Association – C. Cantlie

Canadian Hearing Society – L. McIntyre

Canadian National Institute for the Blind – F. Cutler

Canadian National Society of the Deaf-Blind – J. Sayer

Canadian Paraplegic Association – M. Styner

Canadian Pensioners Concerned Incorporated – B. Black

Confédération des organismes provinciaux de personnes handicapées au Québec (COPHAN) – C. Serradori

Council of Canadians with Disabilities – P. Danforth

Centre québécois de la déficience auditive – M. Bergevin

Guide Dog Users of Canada – J. Main

Institut Nazareth et Louis-Braille – P. Ferland

Kéroul – G. Déry

Seniors' Voice – W. Coates

### ***Representatives from the transportation industry***

Air Canada – M. Hurter

Air Canada Jazz – B. Boudreau

Air Transport Association of Canada – F. Gaspar

Association québécoise des transporteurs aériens inc. – J. McKenna

Canadian Airports Council – S. London

Charlottetown Airport Authority – E. McDonald

Greater Toronto Airports Authority – I. Hawrylyshyn

Marine Atlantic – W. Harbin

Railway Association of Canada – G. Gauthier

VIA Rail Canada Inc. – J. Lemyre

WestJet – L. MacKenzie

Winnipeg Airports Authority – D. Jones

### ***Other interested parties***

Canadian Human Rights Commission – K. Izzard

Canadian Air Transport Security Authority – C. Sauvé

Canadian Standards Association – G. Schidowka

Government of Alberta – S. Wong

Social Development Canada, Office for Disability Issues – M. Regnaud

### ***Transport Canada***

Cabin Safety Standards – C. Cudahy

Transportation Development Centre – C. Dubé

Accessible Programs – L. Lanthier

Domestic Regulations – N. Vachon

CHAPTER

6

# Assessment of the Act





It is the responsibility of the Canadian Transportation Agency to submit an annual assessment of the *Canada Transportation Act*.

In 2000 and 2001, the *Canada Transportation Act* Review Panel conducted a statutory review of the Act. In 2001, the Minister of Transport initiated a Blueprint exercise to establish a framework for transportation policy for the future.

As a result of these two initiatives, Bill C-26, an act to amend the *Canada Transportation Act*, was introduced in Parliament in February 2003. The Bill died on the Order Paper. On March 24, 2005, Bill C-44, an Act to amend the *Canada Transportation Act* and the *Railway Safety Act*, to enact the *VIA Rail Canada Act* and to make consequential amendments to other Acts was introduced in Parliament. On November 28, 2005, it died on the Order Paper after receiving Second Reading.

## Rail transportation

Since the inception of the *Canada Transportation Act* in 1996, the Agency has raised a number of concerns about the operation of the rail provisions in the Act. Information about previously identified issues can be found in earlier Annual Reports. Concerns cover the provisions governing interswitching, competitive line rates, the final offer arbitration process, certificates of fitness, railway line construction, and transfer and discontinuance.



### Final offer arbitration

Currently, final offer arbitration provisions are available to shippers who are dissatisfied with the rate or rates charged or proposed to be charged by a carrier for the movement of goods, or with any of the conditions associated with the movement of goods.

Certain groups have indicated to the Agency that these actual or proposed rates and conditions associated with movements subject to the arbitration process do not necessarily represent all the costs and conditions applicable to their traffic, and further costs are determined subsequent to the decision of the arbitrator.

In the fall of 2005, the Canadian National Railway Company filed an application with the Federal Court of Canada indicating that the “final-offer arbitration” process in the *Canada Transportation Act* is contrary to provisions of the *Bill of Rights*\*.

\* CN claims in part that subsection 165(4) of the *Canada Transportation Act* deprives the applicant of its right to obtain the reasons for an arbitration award in violation of paragraph 2(e) of the *Canadian Bill of Rights*, assented to on August 10, 1960. While the *Canadian Bill of Rights* is not as often referred to as the 1982 *Canadian Charter of Rights and Freedoms*, this legislation is still in effect in Canada.

## Certificates of fitness

The Act provides little guidance or restriction on structuring an organization to come under, or to avoid, Government of Canada jurisdiction. It also does not provide for the review of a transfer of a rail line from a main-line carrier to a short-line carrier.

As a consequence, there are no means to ensure that: a new short-line carrier is operating under the proper jurisdiction; shippers and consumers have all the rights accruing to them; adequate liability insurance protects shippers and consumers; or proper railway safety and accident investigation regimes are applied.

## Railway line construction

The environmental impact of major railway projects may not be assessed if a railway line, including intermodal terminals, railway yards and other such projects, are within existing rights of way or within 100 metres of the centre line of an existing railway line for a distance of no more than three kilometres; or if the project is not classified as a railway line, such as stations, wharves and depots.

The Agency has the authority to consider the reasonableness of the location of a new rail line but, without the authority to consider the actual need for the new rail line, it cannot under the Act consider the availability of viable alternatives to physical construction, such as interswitching or running rights.

## Transfer and discontinuance of railway lines

The following issues have been identified with respect to Division V, Part III of the Act:

- the lack of a requirement for a notice of impending transfer, which would allow affected parties located on a line to

prepare for the effects of changes in railway operations;

- the possibility that there may be no continuation of rights for shippers and governments once a railway leaves federal jurisdiction;
- the lack of a requirement for evidence of transfer to ensure that railway lines transferred without advertisement will continue to operate;
- the short time frames for governments to decide whether to buy a railway offered for transfer;
- the requirement that a government must accept a railway's offer to transfer a railway line before the government can ask the Agency to determine the price or net salvage value (subsection 145(5) only);
- the lack of any standard for negotiations between railways and governments on net salvage value and other aspects of a transfer (section 145 only); and
- the lack of certainty about the cessation of railway obligations under the Act in cases where a railway and a government continue to negotiate the details of the transfer long after reaching the agreement to transfer the railway line.

As well, the lack of a provision for regulatory oversight of transfer agreements makes it difficult for parties to:

- ensure that a transfer was made for continued operations and ascertain the jurisdiction under which the new short-line carrier should operate;
- in the case of leases, determine whether the terms of the lease constitute a valid transfer as contemplated by the Act or who

(the lessee or the lessor) is the proper operating authority on that line;

- determine the regulatory consequences of the termination of a lease by either party, including the eligibility of former grain-dependent branch lines for compensation for discontinuance; and
- determine the future jurisdiction of a line and any other consequences of a lease expiring.

Other issues include:

- the lack of clarity concerning the rights or obligations of either a railway company or a government should the transfer of a railway line between them be unable to be completed in accordance with their agreement;
- a reduction to the 12-month period during which a line must remain in a railway company's three-year plan prior to proceeding with the discontinuance plan, may be beneficial to governments or community-based groups interested in acquiring the line, but harmful to those parties who may require the extra time to evaluate their options; and
- the fact that a municipality negotiating for the net salvage value of a line to be discontinued may not have the same benefit available to it as a municipality negotiating for continued operations of a line, as the Agency does not have the authority under section 145 (as it does under the net salvage value process of section 143) to reduce the net salvage value of a railway line by the cost of replacing any infrastructure it believes the railway has removed to reduce traffic.

## Noise, vibration, pollution and other environmental effects

Section 95 of the Act provides that a railway company shall do as little damage as possible in the exercise of the powers granted under that section, but does not provide a mechanism for the Agency to investigate complaints or to provide any type of remedy.

Under existing Government of Canada transportation legislation, as clarified by a decision of the Federal Court of Appeal, civil courts are the only dispute-resolution mechanism available to parties affected by noise, vibration and other environmental effects (such as fumes, drainage, coal dusting) caused by day-to-day railway operations.

## Private crossings

A recent Federal Court of Appeal decision clarified that section 102 of the Act, which is designed to ensure that railway companies provide and maintain, at their expense, crossings of their trackage whenever the construction of the line divided a landowner's land, does not provide for the situation where the construction of the railway line denies access by a landowner to a public road. The Court noted that any resulting hardship from this or other scenarios could be addressed by the Agency under section 103 of the Act (which provides that the Agency may authorize a crossing for a landowner who is adjacent to a railway line but only at the landowner's expense) if the Agency had the discretion to apportion costs in such cases as it used to have prior to the enactment of the Act.





## Air transportation

### Domestic pricing

The wording of subsection 66(3) of the *Canada Transportation Act* has led to problems for the Agency in obtaining relevant information needed to make determinations regarding allegations of unreasonable pricing on non-competitive routes and has unduly restricted the Agency's ability to consider certain factors in reaching its conclusions on pricing investigations.

The Agency should be able to consider whatever information it deems relevant in order to make a complete assessment of a complaint and should be able to compel a carrier to produce any information that the Agency considers relevant. Minor amendments to subsection 66(3) would remedy this situation.

The Agency had a temporary authority under subsection 66(7) of the Act to require that, on specified routes, carriers keep it informed of amendments to their tariffs and provide tariff-related information to the Agency on request. This authority sunsetted on July 5, 2004, when subsection 66(6), which gave the Agency the authority to make findings about unreasonable pricing on non-competitive routes within Canada on its own motion, ceased to have effect.

### Tariff information on carrier sites

Airline tariffs contain important information for passengers, including the terms and conditions of carriage. The *Canada Transportation Act* requires domestic air carriers to make a copy of their tariffs available for public inspection at their business offices. The *Air Transportation Regulations* require international carriers to post a sign in their business offices indicating that their tariffs are available for inspection. International carriers are also required to keep a copy of their tariffs for public inspection in their business offices or where tickets are sold (except travel agencies).

The Agency is concerned that there is no legislative requirement that the terms and conditions of carriage be made available to the public on the airlines' Internet sites. Most Canadian carriers do not allow access to tariffs on-line, despite the increasing importance of Internet sales. An amendment to the Act requiring carriers selling air transportation on the Internet to give electronic access to their tariffs would improve consumer protection.

### Notice of discontinuance and reduction of service

Section 64 of the Act sets out public notice requirements prior to an air carrier discontinuing or reducing certain domestic air services. These provisions capture air services such as seasonal and lodge operators, that generally provide a unique service that regularly starts up and shuts down based on seasonal demand. Although the Agency may exempt air carriers from compliance with the provisions, it would be desirable to exclude these types of seasonal operations from notice requirements.

A licensee may apply to the Agency for a reduced public notice period. In assessing such applications under subsection 64(3), one of the factors the Agency will consider is whether the licensee has complied with subsection 64(1.2), which states that a licensee shall, as soon as practicable after giving notice, provide an opportunity for elected officials of the municipal or local government of the community of the point or points, as the case may be, to meet and discuss with the licensee the impact of the proposed discontinuance or reduction.

There is an inconsistency between the requirements under these provisions, insofar as a licensee would not have yet given notice when making its application for a reduced notice period. Currently, the Agency addresses this by making the requirement to notify officials a condition of the formal order when the Agency grants an air carrier's request for a reduction of the notice period. Minor amendments to these provisions would remedy this situation.



# Annex – Statutes and Regulations

The following are statutes and regulations enforced by the Canadian Transportation Agency.

The Agency has primary responsibility for the following legislation:

<i>Canada Transportation Act</i>	S.C. 1996, c. 10
----------------------------------	------------------

The Agency shares responsibility for the following legislation:

<i>Access to Information Act</i>	R.S.C. 1985, c. A-1
<i>Canada Marine Act</i>	S.C. 1998, c. 10
<i>Canadian Environmental Assessment Act</i>	S.C. 1992, c. 37
<i>Civil Air Navigation Services Commercialization Act</i>	S.C. 1996, c. 20
<i>Coasting Trade Act</i>	S.C. 1992, c. 31
<i>Energy Supplies Emergency Act</i>	R.S.C. 1985, c. E-9
<i>Financial Administration Act</i>	R.S.C. 1985, c. F-11
<i>Official Languages Act</i>	R.S.C. 1985, c. 31 (4th Supp.)
<i>Pilotage Act</i>	R.S.C. 1985, c. P-14
<i>Privacy Act</i>	R.S.C. 1985, c. P-21
<i>Public Service Employment Act</i>	R.S.C. 1985, c. P-33
<i>Public Service Staff Relations Act</i>	R.S.C. 1985, c. P-35
<i>Railway Relocation and Crossing Act</i>	R.S.C. 1985, c. R-4
<i>Railway Safety Act</i>	R.S.C. 1985, c. 32 (4th Supp.)
<i>Shipping Conferences Exemption Act, 1987</i>	R.S.C. 1985, c. 17 (3rd Supp.)



**The Agency has sole responsibility for the administration of the following regulations, rules and other statutory instruments:**

*Air Transportation Regulations (SOR/88-58)*

*Canadian Transportation Agency Designated Provisions Regulations (SOR/99-244)*

*Canadian Transportation Agency General Rules (SOR/2005-35)*

*Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations (SOR/94-42)*

*Railway Costing Regulations (SOR/80-310)*

*Railway Interswitching Regulations (SOR/88-41)*

*Railway Third Party Liability Insurance Coverage Regulations (SOR/96-337)*

*Railway Traffic and Passenger Tariffs Regulations (SOR/96-338)*

*Railway Traffic Liability Regulations (SOR/91-488)*

*Uniform Classification of Accounts and Related Railway Records*

**The Agency shares responsibility for the following regulations:**

*Carriers and Transportation and Grain Handling Undertakings Information Regulations (SOR/96-334)*

*Jacques-Cartier and Champlain Bridges Inc. Regulations (SOR/98-568)*

*Seaway International Bridge Corporation Ltd. Regulations (SOR/98-569)*

**The Agency, in consultation with Transport Canada, is considering revoking the following engineering regulations:**

*Details of Maps, Plans, Profiles, Drawings, Specifications and Books of Reference (General Order E-1) (SOR/80-482)*

*Height of Wires of Telegraph and Telephone Lines Regulations (General Order R-E-18) (C.R.C., c. 1182)*

*Joint Use of Poles Regulations (General Order E-12) (C.R.C., c. 1185)*

*Railway Grade Separations Regulations (General Order E-5) (C.R.C., c. 1191)*

*Railway-Highway Crossing at Grade Regulations (General Order E-4) (SOR/80-748)*

*Wire Crossings and Proximities Regulations (General Order E-11) (C.R.C., c. 1195).*

**L'Office assume l'entière responsabilité pour ce qui est de l'application des règlements, des règles et des autres textes réglementaires suivants :**

*Classification uniforme des comptes et documents ferroviaires connexes*

*Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*

*(DORS/94-42)*

*Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises (DORS/91-488)*

*Règlement sur l'assurance-responsabilité civile relative aux chemins de fer (DORS/96-337)*

*Règlement sur le calcul des frais ferroviaires (DORS/80-310)*

*Règlement sur les tarifs de transport ferroviaire des marchandises et des passagers (DORS/96-338)*

*Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada) (DORS/99-244)*

*Règlement sur les transports aériens (DORS/88-58)*

*Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire (DORS/88-41)*

*Règles générales de l'Office national des transports (DORS/88-23)*

**L'Office partage la responsabilité pour ce qui est de l'application des règlements suivants :**

*Règlement sur la Corporation du Pont international de la voie maritime, Ltee (DORS/98-569)*

*Règlement sur les Ponts Jacques-Cartier et Champlain Inc. (DORS/98-568)*

*Règlement sur les renseignements des transporteurs et des exploitants d'entreprises*

*de transport et de maintenance de grain (DORS/96-334)*

**L'Office a proposé, après avoir consulté Transports Canada, l'abrogation des règlements suivants sur l'ingénierie :**

*Règlement régissant les détails des cartes, plans, profils, dessins, devis et livres de renvoi,*

*Ordonnance générale E-1 (DORS/80-482)*

*Règlement sur la hauteur des fils des lignes de télégraphe et de téléphone,*

*Ordonnance générale E-18 (C.R.C., ch. 1182)*

*Règlement sur les croisements des fils et leur proximité, Ordonnance générale E-11 (C.R.C., ch. 1195)*

*Règlement sur les étagements des voies des chemins de fer, Ordonnance générale E-5*

*(C.R.C., ch. 1191)*

*Règlement sur les passages à niveau au croisement d'un chemin de fer et d'une voie publique,*

*Ordonnance générale E-4 (DORS/80-748)*

*Règlement sur l'usage en commun des poteaux, Ordonnance générale E-12 (C.R.C., ch. 1185)*

# Annexe – Lois et règlements

L'Office des transports du Canada administre les lois et les règlements ci-après.

L'Office est le principal responsable de l'application de la loi suivante :

*Loi sur les transports au Canada*  
L.C. (1996), ch. 10

L'Office partage la responsabilité de l'application des lois suivantes :

<i>Loi canadienne sur l'évaluation environnementale</i> L.C. (1992), ch. 37	<i>Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie</i> L.R.C. (1985), ch. E-9	<i>Loi maritime du Canada</i> L.C. (1998), ch. 10	<i>Loi sur l'accès à l'information</i> L.R.C. (1985), ch. A-1	<i>Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile</i> L.C. (1996), ch. 20	<i>Loi sur la gestion des finances publiques</i> L.R.C. (1985), ch. F-11	<i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> L.R.C. (1985), ch. P-21	<i>Loi sur la sécurité ferroviaire</i> L.R.C. (1985), ch. 32 (4 <sup>e</sup> suppl.)	<i>Loi sur le cabotage</i> L.C. (1992), ch. 31	<i>Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer</i> L.R.C. (1985), ch. R-4	<i>Loi sur l'emploi dans la fonction publique</i> L.R.C. (1985), ch. P-33	<i>Loi sur le pilotage</i> L.R.C. (1985), ch. P-14	<i>Loi sur les langues officielles</i> L.R.C. (1985), ch. 31 (4 <sup>e</sup> suppl.)	<i>Loi sur les relations de travail dans la fonction publique</i> L.R.C. (1985), ch. P-35
--	---	--	--	---	---	---	---	---	---	--	---	---	--





### Avis d'interruption ou de réduction de service

L'article 64 de la Loi prévoit l'obligation de donner un avis public avant qu'un transporteur aérien cesse d'exploiter ou réduise certains services de transport aérien intérieurs. Ces dispositions couvrent les services aériens saisonniers comme les exploitants de pourvoiries qui offrent habituellement un service ponctuel qui commence et prend fin sur une base régulière selon la demande saisonnière. Bien que l'Office puisse exempter des transporteurs aériens de se conformer à ces dispositions, il serait préférable d'exclure ce type d'exploitant saisonnier de l'obligation de donner un avis public.

Il existe une incohérence entre les exigences prévues par ces dispositions, car un licencié n'aura pas encore donné son avis lorsqu'il déposera sa demande visant la réduction du délai d'avis. À l'heure actuelle, lorsque l'Office accède à la demande d'un transporteur aérien d'obtenir un délai d'avis plus court, il contourne le problème en assortissant l'arrêt formel afférent de la condition d'informer les élus. Des modifications mineures à ces dispositions permettraient de régler la question.

proposée du service.

de l'effet de l'interruption ou de la réduction le cas, de se réunir et de discuter avec lui collectivité du(des) point(s) desservi(s), selon du gouvernement municipal ou local de la possible après avoir donné l'avis, aux élus qu'un licencié doit permettre, le plus tôt

Un licencié peut demander à l'Office d'écouter la période d'avis public. En évaluant les demandes de cette nature au regard du paragraphe 64(3), l'Office tente de déterminer si le détenteur de la licence s'est



## Transport aérien

### Prix des vols intérieurs

Le libellé du paragraphe 66(3) de la *Loi sur les transports au Canada* a suscité des difficultés à l'Office pour obtenir l'information pertinente nécessaire aux décisions sur les allégations de prix déraisonnables sur des routes non concurrentielles. En outre, il a restreint indument sa capacité de tenir compte de certains facteurs pour tirer des conclusions lors de ses enquêtes sur les prix.

L'Office devrait être en mesure de considérer toute information qu'il juge pertinente afin de faire une évaluation complète d'une plainte et devrait pouvoir contraindre un transporteur à produire toute information que l'Office juge pertinente. Des modifications mineures au paragraphe 66(3) corrigeraient cette situation.

L'Office avait un pouvoir temporaire en vertu du paragraphe 66(7) de la Loi d'exiger que, pour des liaisons précises, les transporteurs le tiennent au fait de toute modification de leur tarif et lui fournisse sur demande l'information relative au tarif. Ce pouvoir a pris fin le 5 juillet 2004, lorsque le paragraphe 66(6) a été abrogé. Cette disposition donnait à l'Office le pouvoir de formuler de sa propre initiative des constatations sur les prix déraisonnables sur les routes non concurrentielles au Canada.

### Renseignements sur les tarifs sur les sites Internet des transporteurs

Les tarifs aériens renferment des renseignements importants pour les voyageurs, y compris les conditions de transport. La *Loi sur les transports au Canada* exige que les transporteurs aériens intérieurs mettent un exemplaire de leur tarif à la disposition du public dans leurs bureaux. Dans le cas des transporteurs étrangers, le *Règlement sur les transports aériens* exige qu'ils apposent une affiche dans leurs bureaux indiquant que leur tarif peut être consulté sur demande. Ces transporteurs étrangers sont également tenus de conserver un exemplaire de leur tarif aux fins d'inspection publique dans leurs bureaux ou dans les endroits où ils vendent des billets (sauf dans les agences de voyage).

L'Office est préoccupé du fait qu'il n'existe aucune exigence législative explicite selon laquelle les conditions de transport doivent être mises à la disposition du public sur les sites Internet des transporteurs aériens. La plupart des transporteurs canadiens n'offrent pas un accès en ligne à leur tarif, malgré l'essor des ventes par Internet. Une modification législative exigeant que les transporteurs vendant des billets par Internet permettent l'accès électronique à leur tarif augmenterait davantage la protection des consommateurs.



- dans le cas d'un bail, de déterminer si les conditions du bail constituent un transfert valide en vertu de la Loi ou de savoir qui – le locataire ou le locateur – est l'autorité véritable de l'exploitation de cette ligne;
- de déterminer les conséquences réglementaires de la résiliation d'un bail par l'une ou l'autre partie, y compris l'indemnisation à payer en cas de cessation d'exploitation d'une ligne anciennement tributaire du transport du grain;
- de déterminer la compétence dont relèvera une ligne à l'avenir et toute autre conséquence de l'expiration d'un bail.

Les autres enjeux sont :

- La Loi n'est pas claire quant aux droits et obligations d'une compagnie de chemin de fer ou d'un gouvernement, advenant que le transfert ne puisse se faire conformément aux dispositions de l'accord sur le transfert d'une ligne.
- L'avantage qu'il y a pour un gouvernement à réduire la période de 12 mois pendant laquelle le transporteur est tenu de faire figurer la ligne ferroviaire dans son plan triennal, et le désavantage qu'il y a à réduire la période de 12 mois pour les parties qui pourraient avoir besoin de plus de temps pour évaluer les options qui s'offrent à elles.

- Une municipalité qui négocie la valeur nette de récupération d'une ligne devant être abandonnée ne jouira peut-être pas des mêmes avantages que celle qui négocie la reprise de l'exploitation d'une ligne, car l'Office n'a pas le pouvoir en vertu de l'article 145 (qu'il détient en vertu des dispositions similaires de l'article 143) de soustraire de cette valeur le coût de remplacement de la partie d'infrastructure

qu'il croit avoir été retirée par la compagnie de chemin de fer pour réduire le trafic sur la ligne.

## Bruit, vibration, pollution et autres effets sur l'environnement

L'article 95 de la Loi prévoit qu'une compagnie de chemin de fer doit faire le moins de dommages possible dans l'exercice des pouvoirs qui lui sont accordés en vertu de cet article, mais ne prévoit aucun mécanisme d'enquête des plaintes par l'Office ou de prise de mesures correctives.

En vertu de la législation actuelle sur les transports au Canada, qu'une décision de la Cour d'appel fédérale est venue préciser, les tribunaux civils constituent le seul mécanisme de règlement des différends mis à la disposition des parties affectées par le bruit, la vibration et les autres effets environnementaux (comme la fumée, le drainage, la poussière de charbon) causés par les activités quotidiennes d'un chemin de fer.

## Franchissements privés

Une décision récente de la Cour d'appel fédérale est venue préciser que l'article 102 de la Loi, qui a été conçu pour s'assurer que les lignes de chemin de fer installent et entretiennent, à leurs frais, des franchissements de leurs voies chaque fois que la construction d'une ligne divise les terres d'un propriétaire, ne prévoit pas les cas où la construction d'une voie ferrée bloque à son propriétaire l'accès à une voie publique. La Cour a souligné que tout dommage causé par cette situation ou d'autres pourrait être réglé par l'Office en vertu de l'article 103 de la Loi (qui prévoit que l'Office pourrait autoriser un franchissement pour tout propriétaire adjacent à une voie ferrée, mais seulement aux frais du propriétaire) s'il avait le pouvoir de répartir les frais dans de tels cas comme il l'avait avant l'entrée en vigueur de la Loi.



de fer à un transporteur d'une ligne ferroviaire d'intérêt local.

En conséquence, il n'y a aucun moyen de déterminer si : un nouveau chemin de fer d'intérêt local relève de la compétence appropriée; les expéditeurs et les consommateurs bénéficient de tous les droits qui en découlent; une assurance responsabilité adéquate protège les expéditeurs et les consommateurs; ou des programmes de sécurité ferroviaire et d'enquêtes d'accidents sont en place.

### Construction des lignes de chemin de fer

Les incidences environnementales des projets ferroviaires majeures ne peuvent être évaluées si une ligne de chemin de fer, y compris les gares intermodales et ferroviaires et tout autre projet de ce genre, sont situés à l'intérieur de l'emprise d'une ligne existante ou à 100 mètres ou moins de l'axe d'une telle ligne sur une distance d'au plus trois kilomètres, ou si le projet n'est pas considéré comme une ligne de chemin de fer, par exemple une gare, un quai ou un entrepôt.

### Transfert et cessation de l'exploitation de lignes de chemin de fer

L'Office a constaté les enjeux ci-après en ce qui a trait à l'application des dispositions de la section V, partie III, de la Loi :

- l'absence de l'exigence de donner avis d'un transfert imminent, lequel avis permettrait aux parties de se préparer aux effets des changements dans les activités ferroviaires;

- la possibilité que s'éteignent les droits des expéditeurs et des gouvernements lorsqu'un chemin de fer échappe à la compétence fédérale;

- l'absence de l'exigence de fournir une preuve de transfert afin d'assurer que les lignes ferroviaires transférées sans annonce préalable continuent d'être exploitées; les courts délais impartis aux gouvernements pour décider de faire ou non l'acquisition d'une ligne dont le transfert est proposé;

- l'exigence imposée aux gouvernements d'accepter l'offre de transfert d'une ligne de chemin de fer avant de pouvoir demander à l'Office de statuer sur le prix ou la valeur nette de récupération [paragraphe 145(5) uniquement];
- l'absence d'exigences de négocier entre les compagnies de chemin de fer et les gouvernements au sujet de la valeur nette de récupération d'une ligne et d'autres aspects d'un transfert (article 145 uniquement);
- l'incertitude quant à la cessation des obligations d'une compagnie de chemin de fer en vertu de la Loi, lorsqu'une compagnie de chemin de fer et un gouvernement continuent de négocier les détails du transfert d'une ligne de chemin de fer longtemps après avoir conclu le transfert même.

De plus, comme il n'existe aucune disposition en matière de surveillance réglementaire des ententes de transfert, il pourrait être difficile de s'assurer qu'un transfert a été effectué dans le but de maintenir les activités et d'établir la compétence à laquelle un nouveau chemin de fer d'intérêt local devrait être assujéti;

Il incombe à l'Office des transports du Canada de présenter une évaluation annuelle de la Loi sur les transports au Canada.

En 2000 et 2001, le Comité d'examen de la Loi sur les transports au Canada a procédé à un examen législatif de la Loi. En 2001, le ministre des Transports a amorcé l'élaboration d'un schéma d'orientation relatif à la politique des transports dans l'avenir.

Le projet de loi C-26, visant à modifier la Loi sur les transports au Canada, a été déposé au Parlement en février 2003 à la suite de ces deux initiatives, mais il est resté en plan au Feuilleton. Le 24 mars 2005, le projet de loi C-44, une Loi modifiant la Loi sur les transports au Canada et la Loi sur la sécurité ferroviaire, pour édicter la Loi sur VIA Rail Canada et pour apporter les modifications nécessaires à d'autres lois a été déposé au Parlement. Le 28 novembre 2005, ce projet de loi restait au Feuilleton après une deuxième lecture.

## Transport ferroviaire

Depuis l'adoption de la Loi sur les transports au Canada en 1996, l'Office a soulevé plusieurs problèmes relatifs aux dispositions sur le transport ferroviaire de la Loi. Ces enjeux ont été cernés dans les rapports annuels antérieurs. Ils touchent les dispositions relatives à l'interconnexion, aux prix de lignes concurrentiels, au processus d'arbitrage, aux certificats d'aptitude, à la construction, au transfert et à la cessation d'exploitation des voies ferrées.

### Arbitrage

En ce moment, les dispositions sur l'arbitrage peuvent servir aux expéditeurs insatisfaits

du ou des taux imposés ou proposés par un transporteur pour le transport des marchandises, ou de toute condition associée au transport des marchandises.

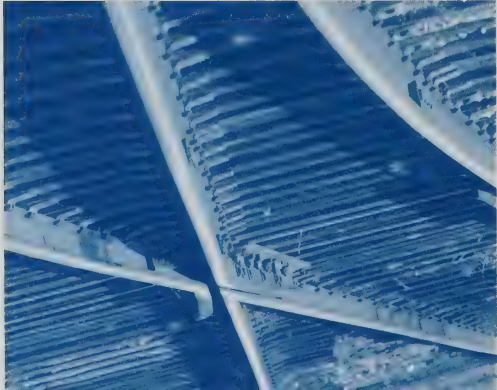
Certains groupes ont indiqué à l'Office que ces taux et ces conditions actuels ou proposés pour le transport et qui sont régies par arbitrage ne représentent pas nécessairement tous les frais et toutes les conditions qui s'appliquent à leur trafic, et que des frais supplémentaires sont fixés après la décision de l'arbitre.

À l'automne 2005, la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada a déposé une demande à la Cour fédérale du Canada indiquant que le processus d'arbitrage prévu dans la Loi sur les transports au Canada est contraire aux dispositions de la Déclaration des droits\*.

### Certificats d'aptitude

La Loi renferme peu de directives ou de restrictions sur la structure d'une organisation qui permettent de déterminer si une organisation est ou non du ressort du gouvernement fédéral. De plus, elle ne prévoit pas l'examen des cas où un transporteur d'une ligne principale transfère la propriété d'un chemin

\* Le CN prétend en partie que le paragraphe 165(4) de la Loi sur les transports au Canada prive le demandeur de son droit d'obtenir les justifications de la décision arbitrale, ce qui viole l'alinéa 2e) de la Déclaration canadienne des droits entrée en vigueur le 10 août 1960. Bien que la Déclaration canadienne des droits ne soit pas aussi souvent appelée que la Charte canadienne des droits et libertés de 1982, elle n'est pas moins en vigueur au Canada.)



# 6 Évaluation de l'effet de la Loi





L'Institut national pour les aveugles – F. Cutler/Seniors' Voice – W. Coates  
Société canadienne de l'ouïe – L. McIntyre  
Société Nationale Canadienne des Sourds-Aveugles – J. Sayer  
Utilisateurs de chiens-guides du Canada – J. Main

### **Représentants de l'industrie des transports**

Air Canada – M. Hurter  
Air Canada Jazz – B. Boudreau

Association des chemins de fer du Canada – G. Gauthier  
Association du transport aérien du Canada – F. Gaspar  
Association québécoise des transporteurs aériens inc. – J. McKenna  
Autorité aéroportuaire de Charlottetown – E. McDonald  
Autorité aéroportuaire de Winnipeg – D. Jones  
Autorité aéroportuaire du Grand Toronto – I. Hawrylyshyn

Conseil des aéroports du Canada – S. London

Marine Atlantique – W. Harbin

VIA Rail Canada Inc. – J. Lemyre

WestJet – L. Mackenzie

### **Autres parties intéressées**

Administration canadienne de la sûreté du transport aérien – C. Sauvé  
Association canadienne de normalisation – G. Schidowka  
Commission canadienne des droits de la personne – K. Izzard  
Développement social Canada, Bureau de la condition  
des personnes handicapées – M. Regnaud

Gouvernement de l'Alberta – S. Wong

### **Transports Canada**

Centre de développement des transports – C. Dubé  
Normes de la sécurité des cabines – C. Cudahy  
Programmes d'accessibilité – L. Lanthier  
Réglementation nationale – N. Vachon

*Représentants de la communauté des personnes ayant une déficience*

Alliance for Equality of Blind Canadians – M. Cummings
Aquarelle Travel Agency – J. Gilbert
Association canadienne des centres de vie autonome – V. Miele
Association canadienne des paraplégiques – M. Styner
Association canadienne pour l'intégration communautaire – A. MacQuarrie
Association des Sourds du Canada – J. Jickels
Centre québécois de la déficience auditive – M. Bergevin
Confédération des organismes provinciaux de personnes handicapées au Québec (COPHAN) – C. Serradori
Conseil canadien des aveugles – C. Cartier
Conseil des Canadiens avec déficiences – P. Danforth
Institut Nazareth et Louis-Braille – P. FerlandKéroul – G. Déry
La Corporation Canadienne des Retraités Intéressés – B. Black
L'Association des malentendants canadiens – C. Cantlie

en œuvre la Politique de communication du gouvernement du Canada, l'Office a recours aux technologies de l'information pour offrir des services intégrés et axés sur les citoyens, lesquels services doivent être accessibles en tout temps, partout et dans la langue officielle de leur choix.

En 2005, l'Office a reçu 744 plaintes par l'entremise de son formulaire de plainte qui est disponible en ligne sur le site Web de l'Office (708 plaintes relatives au transport aérien, sans compter les plaintes contre Jostgo, 18 plaintes relatives à l'accessibilité des transports, trois plaintes relatives au prix et 15 plaintes relatives aux tarifs)

Au cours de la même année, 1 306 personnes se sont abonnées au service d'abonnement offert sur le site. Ce service informe les abonnés lorsqu'il y a des ajouts au contenu du site, comme des annonces à caractère

**Comité consultatif sur l'accessibilité**

général, des communiqués de presse, des publications et des décisions.

Les membres du Comité consultatif sur l'accessibilité et du Groupe de travail sur l'accessibilité de l'Office aident ce dernier à élaborer des règlements, des codes de pratiques et des lignes directrices sur l'accessibilité à l'intention de l'industrie. En plus d'organiser des réunions annuelles, l'Office consulte le Comité sur une base régulière relativement à ses projets de réglementation.

Des représentants de la communauté des personnes ayant une déficience et de l'industrie des transports ainsi que d'autres parties intéressées siègent à ce Comité.

déposer ses mémoires. À la suite du dépôt de toutes les plaidoiries, le personnel de l'Office fournit les services de recherche ou d'analyse nécessaires aux membres, qui peuvent ensuite examiner l'affaire — notamment aux plans juridique, économique, opérationnel et environnemental, sans s'y limiter —, puis rendre une décision. Le processus doit être terminé dans les 120 jours à moins que les parties ne conviennent d'une prolongation. Bien que la plupart des cas soient réglés en fonction de la preuve au dossier, les membres peuvent également tenir des audiences publiques, surtout dans les cas plus complexes.

## Audience modifiée

L'audience modifiée est une démarche que l'Office a élaborée pour aider à régler les différends lorsqu'une question ou un problème ne peut pas être réglé au moyen du processus d'audience formelle. L'audience modifiée est plus simple que l'audience formelle du fait qu'elle se déroule autour d'une table de conférence. Les membres interrogent directement les témoins et le nombre d'employés de l'Office appelés à secourir les membres est réduit au minimum. Ce processus modifié permet le règlement rapide, moins coûteux et moins formel des différends tout en conservant les avantages inhérents à l'audience formelle.

## Médiation

En 2005, la médiation a continué de prendre de l'importance comme option de remplacement du processus officiel de règlement des plaintes relatives aux transports ferroviaire, maritime et accessibles. L'Office continuera de promouvoir le recours à la médiation comme option volontaire faisant partie de ces processus de base. Il s'agit d'une démarche volontaire, non officielle, confidentielle et relativement non conflictuelle, permettant aux parties au litige

de comprendre le point de vue de l'autre partie, d'identifier des faits, de vérifier des hypothèses, de reconnaître les terrains d'entente et de mettre à l'essai les solutions possibles. Le processus permet aux parties au litige de trouver des solutions créatives que n'offrirait peut-être pas le processus de règlement officiel. On comprend de mieux en mieux cette option au sein du réseau fédéral des transports, et l'acceptation et l'utilisation fortement accrues du processus par les grands transporteurs ferroviaire et aérien en 2005 le prouvent. En fait, la médiation est maintenant considérée comme le premier moyen de régler les différends aux yeux du plus important transporteur ferroviaire au pays. En 2005, la médiation a été appliquée à un éventail de plus en plus large de questions relatives aux transports accessibles, aux litiges commerciaux et aux problèmes d'infrastructure.

## Appel d'une décision de l'Office

Si les parties à une procédure ne sont pas d'accord avec une décision ou un arrêté, elles peuvent dans un premier temps déposer une demande de révision si, depuis la date de la décision ou de l'arrêté, les faits afférents ont changé ou il y a eu une évolution des circonstances de l'affaire, ou dans un deuxième temps déposer une requête en autorisation d'appeler devant la Cour d'appel fédérale pour une question de droit ou de compétence. Dans ce dernier cas, le délai est d'un mois suivant la décision ou l'arrêté. Par ailleurs, elles peuvent en tout temps déposer une pétition au gouverneur en conseil.

## Gouvernement en direct

Une des priorités clés du gouvernement du Canada et de l'Office est de communiquer avec les Canadiens de la façon la plus facile et accessible possible. En plus de mettre



demande visant l'utilisation de navires étrangers en eaux canadiennes, l'Office présente des recommandations au ministre du Revenu national sur la disponibilité de navires canadiens en mesure d'exécuter l'activité proposée. Si l'activité en question suppose le transport de passagers, l'Office doit s'assurer qu'aucun service maritime adéquat, identique ou comparable n'est disponible. L'Office a aussi l'autorité, en réponse à une plainte, de déterminer si des prix, des tarifs et des droits établis par une administration portuaire fédérale, la Corporation de Gestion de la Voie Maritime du Saint-Laurent, La Société des ponts fédéraux et les administrations de pilotage sont injustes, déraisonnables, discriminatoires ou préjudiciables à l'intérêt public. Enfin, l'Office administre la *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes* et étudie les plaintes relatives aux augmentations déraisonnables des frais de transport ou aux réductions déraisonnables de service.

### Direction générale des services juridiques et du secrétariat

La Direction des services juridiques offre des avis juridiques et des conseils en ce qui concerne l'application de la loi et le traitement des plaintes relatives au transport aérien. Elle représente l'Office devant les tribunaux, y compris la Cour d'appel fédérale et la Cour suprême du Canada, lorsque les décisions de l'Office font l'objet d'un appel. Le personnel de la Direction générale sert également d'appui aux réunions et aux audiences de l'Office.

Le secrétaire a le devoir, en vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, de garder un registre des règles, arrêtés, décisions et règlements de l'Office. La Direction générale joue également un rôle important dans l'élaboration et

l'application des procédures et des règlements de l'Office.

Le **Bureau de la présidente** fournit à la présidente, au vice-président et aux membres un soutien aux plans de l'administration et de la gestion. Le Bureau du vérificateur interne et la Direction des communications y sont rattachés. Le vérificateur interne est chargé de fournir des évaluations objectives sur la conception et l'administration des pratiques de gestion et des systèmes de contrôle et d'information, conformément aux principes de la fonction de contrôleur moderne.

La **Direction des communications** joue un rôle actif pour assurer que les Canadiens comprennent leurs droits et leurs obligations ainsi que le mandat de l'Office découlant de la *Loi sur les transports au Canada*. Elle publie des brochures et des rapports, fait de la publicité, diffuse des communiqués, répond aux demandes de renseignements et gère le site Internet de l'Office. En outre, elle coordonne la participation des membres et du personnel aux manifestations publiques et aux salons professionnels qui leur permettent de rencontrer les Canadiens et de répondre à leurs questions. Elle planifie et évalue les activités de communication de l'Office.

La **Direction générale de la gestion centrale** appuie l'Office en fournissant des services généraux liés aux ressources humaines, à la planification stratégique, aux finances, à l'administration, à la gestion et à la technologie de l'information.

## Processus officiel de traitement des plaintes

Lorsque l'Office reçoit une plainte, une formation d'au moins deux membres y est assignée. Selon ses règles générales, l'Office s'assure que chaque partie a la possibilité de

La structure organisationnelle de l'Office comprend le Bureau de la présidente et quatre directions générales qui appuient et conseillent les membres : la Direction générale du transport aérien et des transports accessibles; la Direction générale des transports ferroviaire et maritime; la Direction générale des services juridiques et du secrétariat; et la Direction générale de la gestion centrale.

## Direction générale du transport aérien et des transports accessibles

### Transport aérien

L'Office délivre des licences et des permis d'affrètement aux transporteurs aériens canadiens et étrangers qui offrent des services publics, et participe à l'application des exigences afférentes. Il aide à la négociation, à la mise en œuvre et à l'administration d'accords aériens internationaux.

L'Office aide aussi à protéger les intérêts des voyageurs, des expéditeurs et des transporteurs aériens canadiens en veillant au respect des prix, des taux, des frais et des conditions de transport proposés dans leurs tarifs publiés; en s'assurant que les frais, les taux, les prix et les conditions de transport sont clairs, justes et raisonnables et non injustement discriminatoires; et qu'ils respectent les lois et les règlements canadiens ainsi que les accords bilatéraux applicables.

Pour les plaintes relatives au transport aérien, l'Office tente de les régler de façon informelle. Lorsque cela est impossible et que la plainte porte sur un éventuel non-respect du tarif d'un transporteur, l'Office peut régler le différend en recourant à son processus de règlement officiel des plaintes. L'Office traite également les plaintes des consommateurs relatives au prix du transport aérien sur les routes non concurrentielles.

## Transports accessibles

En vertu de la partie V de la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office a pour mandat d'éliminer les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience dans le réseau des transports fédéral, y compris les transports aérien, ferroviaire et par traversier, de même que le transport par autobus interprovincial.

L'Office tente d'éliminer les obstacles abusifs en édictant des règlements, en élaborant des codes de pratiques, en communiquant avec l'industrie des transports et la communauté des personnes ayant une déficience, en régulant les plaintes individuelles relatives à l'accessibilité et en ordonnant, s'il y a lieu, la prise de mesures correctives.

## Direction générale des transports ferroviaire et maritime

### Transport ferroviaire

Le mandat actuel de l'Office en matière de transport ferroviaire va de la délivrance des licences et de l'approbation des nouvelles entreprises au règlement des différends sur les tarifs et les services entre les lignes de chemin de fer et les expéditeurs ou d'autres parties. Il englobe également la réglementation des taux d'interconnexion; l'administration du régime des revenus admissibles maximaux des transporteurs ferroviaires pour l'acheminement du grain de l'Ouest; et la supervision de la cessation d'exploitation et la cession des actifs d'une ligne de chemin de fer.

### Transport maritime

L'Office des transports du Canada exerce son mandat en matière de transport maritime en vertu de la *Loi sur le cabotage*, de la *Loi maritime du Canada*, de la *Loi sur le pilotage et de la Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes*. Lorsqu'il traite une

# Membres



**Marian L. Robson,**  
présidente et  
première dirigeante  
Née à Saskatoon (Saskatchewan)  
Ancien cadre supérieur d'une  
administration portuaire, cadre  
d'un chemin de fer et membre de  
l'Office national des transports  
Nommée le 1<sup>er</sup> juillet 1996;  
renommée le 1<sup>er</sup> juillet 2001



**Gilles Dufault,**  
vice-président  
Né à Montréal (Québec)  
Ancien cadre supérieur de VIA  
Rail et conseiller en stratégie  
d'entreprise  
Nommé le 19 janvier 1998 en  
tant que membre et en août  
2000 à titre de vice-président;  
renommé le 19 janvier 2001



**Mary-Jane Bennett,**  
membre  
Née à Saint-Boniface (Manitoba)  
Avocate et membre actif de  
nombreux conseils et comités  
Nommée le 19 janvier 1998;  
renommée le 17 mai 2004



**Guy Delisle,** membre  
Né à Alma (Québec)  
Avocat et ancien conseiller  
juridique principal et membre  
temporaire de l'Office national  
de l'énergie  
Nommé le 8 janvier 2002



**Baljinder S. Gill,** membre  
Ancien membre de la  
Né à Louisiana, Inde  
Commission des transports  
routiers de l'Ontario et ancien  
chef des services techniques  
et de soutien à la planification  
des installations maritimes de  
Transports Canada  
Nommé le 26 avril 2004



**George Proud,** membre  
Né à Charlottetown  
(Île-du-Prince-Édouard)  
Ancien député de Hillsborough  
à la Chambre des communes et  
député à l'Assemblée législative  
de l'Île-du-Prince-Édouard  
Nommé le 8 janvier 2001;  
renommé le 8 janvier 2002



**Beaton Tulk,** membre  
Né à Ladle Cove  
(Terre-Neuve-et-Labrador)  
Ancien vice-premier ministre  
et premier ministre de Terre-  
Neuve-et-Labrador, ministre  
de l'Industrie, du Commerce  
et du Développement rural  
Nommé le 16 décembre 2002



L'Office des transports du Canada est habilité en vertu de la *Loi sur les transports au Canada* à faciliter la mise en œuvre de la politique des transports du gouvernement du Canada. Le principe fondamental sur lequel reposent les activités de l'Office est que tous les usagers et les fournisseurs de services de transport (aériens, ferroviaires et maritimes) doivent être traités équitablement. Si les seules forces du marché ne génèrent pas des taux ou des services équitables et raisonnables pour les utilisateurs, les transporteurs, les expéditeurs commerciaux et les voyageurs, l'Office a pour mission de veiller à ce qu'ils soient protégés conformément à la législation.

L'Office joue le rôle d'organisme de réglementation économique et d'autorité en matière d'aéronautique, et il s'emploie à faciliter l'accessibilité des transports. En tant que tribunal quasi judiciaire indépendant, l'Office est habilité à régler des différends et à rendre des décisions sur une vaste gamme de questions économiques concernant les modes de transport de compétence fédérale. Par l'entremise du Programme des plaintes relatives au transport aérien, l'Office traite les questions et plaintes d'ordre général que lui transmettent les consommateurs concernant le transport aérien.

## Qui nous sommes

L'Office exerce ses pouvoirs par le truchement de ses membres — au plus sept membres permanents nommés par le gouverneur en conseil et au plus trois membres temporaires nommés par le ministre des Transports. Au 31 décembre 2005, il y avait sept membres permanents incluant la présidente, qui est aussi première dirigeante, et le vice-président. Les membres exercent leurs responsabilités quasi judiciaires en entendant les plaintes

officielles relatives à une gamme d'enjeux touchant les transports et en rendant des décisions. La présidente nomme une formation de membres pour entendre chaque cas que l'Office reçoit. En cas de demande de médiation, la présidente est responsable de nommer un médiateur.

En tant que première dirigeante, la présidente veille également à tous les aspects de l'administration et des activités de l'Office. Elle doit jouer un rôle actif dans l'affectation des ressources humaines et financières, en tenant compte des priorités du gouvernement et en cherchant à améliorer l'efficacité organisationnelle de l'Office. Également en tant que première dirigeante, elle préside le Comité exécutif de l'Office et doit déterminer l'orientation et les priorités stratégiques de l'organisme.

Le vice-président est un membre du Comité exécutif de l'Office et remplace la présidente en son absence. Un effectif d'environ 263 personnes appuie et assiste les membres dans le processus décisionnel.





# L'équipe de l'Office

CHAPITRE

## Cas devant les tribunaux

Cour fédérale – Section de première instance – Cas en instance en 2005

**Westshore Terminals Ltd. c. le procureur général du Canada et al.**

Dossier n° T-1103-00 de la Cour

Demande de révision judiciaire du décret C.P. 2000-889, daté du 9 juin 2000, en vertu duquel le gouverneur en conseil annulait deux décisions de l'Office, soit les décisions n° 73-W-2000, datée du 4 février 2000, et n° LET-W-98-2000, datée du 7 avril 2000.

L'audience a été ajournée *sine die*.





En 2005, l'Office a reçu sept demandes de navires de sismologie et hydrographiques étrangers qui voulaient mener des activités sur la côte Est du Canada. Une demande a été rejetée, alors que six ont été approuvées.

## Communiquer avec les Canadiens et les Canadiennes

L'Office maintient des rapports étroits avec l'industrie maritime au moyen de consultations et de présentations en vue d'expliquer son mandat au chapitre du transport maritime. Il assiste également à des conférences, des réunions et des ateliers de l'industrie. L'Office assiste régulièrement aux réunions organisées par l'Association des administrations portuaires canadiennes et aux réunions semestrielles du Conseil consultatif maritime canadien.

L'Office entretient également des rapports réguliers avec la Fédération maritime du Canada, l'Association des armateurs canadiens, la Chambre de commerce maritime, la Chamber of Shipping of British Columbia, l'Association des armateurs du Saint-Laurent, les quatre administrations de pilotage et les organismes représentant les pilotes.

Pendant l'année 2005, l'Office et son personnel ont également rencontré de nombreuses autres parties de l'industrie maritime, notamment l'Office Canada-Terre-Neuve des hydrocarbures extracôtiers, l'Office Canada-Nouvelle-Écosse des hydrocarbures extracôtiers, l'Association canadienne des producteurs pétroliers, les administrations de pilotage Atlantique, Pacifique, des Grands

Lacs et des Laurentides, l'Association des pilotes maritimes du Canada, l'Association des armateurs du Saint-Laurent et l'Association des armateurs canadiens. Des réunions ont eu lieu à Ottawa, St. John's, Courtenay (Colombie-Britannique), Montréal, Québec, Halifax, et Tampa (Floride). Des représentants de l'Office ont également rencontré des représentants des gouvernements provinciaux de Terre-Neuve-et-Labrador et de Nouvelle-Écosse. Des membres et des employés de l'Office ont donné plusieurs consultations et présentations aux organismes concernés, surtout dans l'industrie du pétrole et du gaz dans l'Atlantique canadien. L'industrie a exprimé ses préoccupations sur le fait que la *Loi sur le cabotage* pourrait ralentir l'exploration pétrolière et gazière. L'Office a précisé son rôle en vertu de la loi et a expliqué le processus aux parties qui ne connaissaient pas bien son fonctionnement. L'Office maintient un dialogue régulier avec cette industrie.

Les lignes membres de l'Association, L'Office a amorcé une enquête à la suite de cette plainte, mais le 12 juillet 2005, la plainte de Pangaea a été retirée et l'Office a fermé le dossier.

## Loi sur le cabotage

En vertu de la *Loi sur le cabotage*, le ministre du Revenu national délivrera un permis pour qu'un navire étranger puisse mener des activités dans les eaux canadiennes, sous réserve du respect de certaines conditions et si l'Office a déterminé qu'aucun navire canadien ou non dédouané n'est à la fois adapté et disponible pour offrir le service ou mener l'activité décrite dans la demande. Si l'activité comprend le transport de passagers, l'Office doit également déterminer si un autre exploitant de navires canadiens est en mesure d'offrir un service maritime adéquat comparable ou identique.

Dans ses efforts pour améliorer le service et les délais d'exécution, l'Office présentait le 12 juillet 2005 un Système révisé d'information sur les navires sur son site Web. Le système comporte des listes des navires canadiens enregistrés en exploitation dans les eaux canadiennes selon la catégorie et la zone de service. Les renseignements figurant sur les listes sont recueillis à partir de la base de données de l'Office qui lui permet d'exécuter son mandat en vertu de la *Loi sur le cabotage*.

La loi protège les intérêts des propriétaires et des exploitants de navires immatriculés au Canada, tout en permettant l'accès de navires spécialisés disponibles dans la flotte internationale lorsque aucun navire canadien n'est disponible pour effectuer une activité commerciale en eaux canadiennes.

En 2005, l'Office a reçu 102 demandes. Parmi celles-ci, 95 ont été approuvées, deux ont été rejetées et deux ont été retirées; trois demandes étaient toujours en suspens à la fin de l'année.

Les lignes directrices de l'Office des *transports du Canada* relatives au traitement des demandes de licence de cabotage se trouvent sur le site Web de l'Office. Elles renferment de l'information sur la façon de présenter les demandes relatives au cabotage et le moyen par lequel les exploitants et les propriétaires de navires canadiens peuvent déposer des avis d'opposition. Elles contiennent également des renseignements sur les exigences relatives aux délais et l'importance de fournir des renseignements pertinents pour étayer une position. En outre, on y aborde les éléments dont l'Office tiendra compte, s'il y a lieu, comme le caractère adéquat et la disponibilité des navires ou la disponibilité de services maritimes identiques ou comparables.

Lors de consultations passées, l'industrie a fait connaître ses préoccupations sur les exigences relatives aux délais dans le cas de situations imprévues. En 2005, l'Office a reçu 70 demandes qui exigeaient une décision dans des délais plus courts. Parmi celles-ci, 48 visaient l'utilisation de grands navires-citernes pour le transport de pétrole brut sur la côte Est. Vingt-deux autres demandes concernaient d'autres situations, comme l'importation de grands voiliers historiques pour les célébrations spéciales de la fête du Canada et la demande de navires de pose de canalisations.

faisaient valoir que la *Loi maritime du Canada* ne permet pas à une autorité portuaire d'imposer un tarif passager individuel fondé sur le volume annuel du transporteur, que le but des tarifs est d'amener les passagers à utiliser les traversiers BC Ferries à cause de leur bas prix; et qu'il est injustement discriminatoire pour l'Administration portuaire de Nanaimo d'imposer un tarif différent fondé sur le volume de passagers de l'exploitant. L'Office rendra une décision sur ces plaintes en 2006.

Il incombe à la Corporation de gestion de la Voie maritime du Saint-Laurent de gérer la voie maritime et de fixer les tarifs d'utilisation de celle-ci et de ses services. Tout tarif ou toute plainte afférente doit être déposé(e) à l'Office. En 2005, l'Office n'a reçu aucune plainte.

La Société des ponts fédéraux Limitee gère plusieurs ponts et installations de transport importants qui traversent la voie maritime. La Corporation du pont international de la Voie maritime, Ltée et Les Ponts Jacques Cartier et Champlain Incorporée, toutes deux filiales de La Société des ponts fédéraux Limitee, fixent les tarifs pour couvrir les frais d'exploitation, d'entretien et de fonctionnement des ponts. Ces deux sociétés doivent soumettre leurs tarifs à l'Office et ces tarifs sont sujets à enquête en cas de plainte. Aucune plainte n'a été déposée en 2005.

**Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes**

En 2005, l'Office a mené une enquête qui concernait la première plainte déposée en vertu de la *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes*.

L'Office administre cette loi qui exempte les conférences maritimes ou les cartels de lignes de navigation de la *Loi sur la concurrence* et leur permet d'établir des tarifs et des conditions de transport communs, à condition qu'ils observent les dispositions de la loi et déposent auprès de l'Office certains documents, tels que les accords intracatérence, les contrats d'exclusivité limitée et les avis d'augmentation de taux et d'application ou d'augmentation de surprimés.

En vertu de la loi, une personne peut soumettre une plainte à l'Office si elle croit qu'un accord intracatérence ou une mesure prise par une ligne qui fait partie d'une conférence réduit la concurrence et entraîne une augmentation excessive des prix ou une réduction de service.

Le 25 octobre 2004, Pangea Logistics Inc. de Vancouver a déposé la première plainte en vertu de cette disposition pour le compte de son client, NorskeCanada, contre la Canadian Pacific/Latin America Freight Association. La plainte visait les augmentations déraisonnables du coût de transport des produits de papier vers des destinations en Amérique latine et des réductions déraisonnables du service vers ces destinations. Compania Chilena de Navegacion Interocceanica S.A., Hamburg-Sudamericanische Dampfschiffahrtsgesellschaft et Maruba s.c.a. Empresa de Navegacion Maritima S.A. sont



a déposé un avis d'opposition à cette proposition.

Le 8 octobre 2005, l'Administration de pilotage de l'Atlantique publiait dans la *Gazette du Canada* une proposition d'augmentations de tarif qui varient entre trois et 10 pour cent applicable à neuf ports où le pilotage est obligatoire. Ces augmentations visaient à assurer l'autosuffisance financière de chaque port et à éliminer l'interfinancement. Aucun avis d'opposition n'a été formulé à cette proposition.

## Loi maritime du Canada

La *Loi maritime du Canada* régit les administrations portuaires indépendantes de 19 ports importants du pays, la Voie maritime du Saint-Laurent et d'autres installations portuaires publiques administrées par le gouvernement du Canada.

Les administrations portuaires gèrent les activités se rattachant aux ports, y compris le commerce maritime, la navigation, le transport de passagers et de marchandises, la manutention et l'entreposage des marchandises. Elles assurent également la gestion de la propriété fédérale où le port est installé et elles établissent les tarifs pour l'utilisation des installations portuaires et divers services de transport. On peut soumettre à l'Office des plaintes relativement à un tarif portuaire.

En 2005, l'Office a reçu plusieurs plaintes concernant les tarifs portuaires. Le 3 juin 2005, Adventure Tours Inc. (ATI), un exploitant de bateaux-mouches, déposait une plainte contre l'Administration portuaire de

St. John's. ATI se plaignait que le tarif passerager imposé aux exploitants de bateaux-mouches était injustement discriminatoire, inéquitable et causait des préjudices injustifiés. Après les plaidoiries, l'Office a rendu une décision majoritaire selon laquelle la plainte d'ATI devait être rejetée. Un membre du comité concluait que, dans ce cas, la discrimination était fondée sur une stratégie économique commercialement admise et qu'il jugeait fondamentalement mise en œuvre de l'initiative touristique. Pier 7. Bien qu'il y ait eu discrimination, elle était considérée comme une pratique commerciale acceptable. Un autre membre du comité concluait qu'il n'y avait pas lieu de déterminer si le tarif était ou non discriminatoire puisque des choix s'offraient aux exploitants de bateaux-mouches qui voulaient exploiter le port. Le membre en désaccord concluait qu'il s'agissait de discrimination injuste, car elle ne représentait pas une distinction entre les exploitants, fondée sur le volume de passagers ou la valeur des marchandises transportées à partir du port, et n'avait pas de rapport commercial avec la portée ou la valeur des services portuaires utilisés par les exploitants.

Le 11 octobre 2005, l'Office recevait la première des 53 plaintes soumises par des particuliers et des entreprises contre l'Administration portuaire de Nanaimo, en Colombie-Britannique. Les plaintes indiquaient que l'Administration portuaire avait imposé, le 1<sup>er</sup> mars 2005, un tarif passerager injustement discriminatoire qui variait de 0,15 \$ par passerager des traversiers de la société BC Ferries, à 0,85 \$ par passerager de traversiers rapides et à 1,50 \$ par passerager d'hydravion. Les plaintes

respectif de fournir des services dans l'intérêt du transport maritime efficace ».

Pour ce qui est de la nouvelle tarification de l'APL publiée dans la *Gazette du Canada* du 5 novembre, deux avis d'opposition ont été soumis le 5 décembre 2005 : l'un de la Fédération maritime du Canada et l'autre, une soumission mixte de l'Association des armateurs canadiens et de la Chambre de commerce maritime.

En fin d'année, l'Office avait commencé son enquête sur cette question et il rendra sa décision en 2006.

Le 5 février, l'Administration de pilotage des Grands Lacs, Ltée (APGL) publiait dans la *Gazette du Canada* une proposition d'augmentation tarifaire de 5,5 pour cent visant à atteindre le seuil de rentabilité à la fin de la saison de navigation 2005.

Le 14 mai, l'APGL publiait une autre augmentation de tarif applicable aux quatre circonscriptions internationales où les services de pilotage sont partagés avec les pilotes américains. Les services de pilotage offerts par l'APGL et les États-Unis sont régis par un protocole d'entente entre les deux pays qui précise que les frais de pilotage doivent être les mêmes. L'APGL proposait d'éliminer le taux de conversion de la monnaie et d'augmenter les prix en dollars canadiens pour tenir compte du taux de change qui existait en 2002 (1,59 \$CAN = 1,00 \$US). Aucun avis d'opposition n'a été soumis dans le cas des deux tarifs proposés par l'APGL.

De même, l'APGL publiait une proposition de surprime de deux pour cent, le 5 novembre 2005. La Fédération maritime du Canada

antérieurs de l'APL avaient été appliqués à toutes les circonscriptions. Elle questionnait également la validité de la proposition de tarif parce qu'une partie de l'augmentation devait être appliquée pour une durée indéterminée.

Le tarif proposé par l'APL le 5 mars 2005 a été publié dans la *Gazette du Canada*, partie II, le 15 juin 2005 et comportait le 1<sup>er</sup> juillet 2005 comme date d'entrée en vigueur. À cette date, l'APL commençait à exiger les droits accrus aux usagers.

L'Office a mené une enquête sur le tarif proposé, et une audience a eu lieu à Montréal les 27 et 28 septembre 2005. Le 14 octobre, l'Office rendait une décision et concluait que le tarif proposé n'était pas dans l'intérêt du public.

Le 5 novembre 2005, l'APL publiait une nouvelle proposition d'augmentation de tarif dans la *Gazette du Canada* qui annonçait de nouvelles augmentations en plus de celles que l'Office avait déjà rejetées.

Le 30 novembre 2005, l'Office rendait publics les motifs de la décision du 14 octobre. Dans sa décision détaillée sur la proposition du 5 mars, l'Office déclarait qu'il n'était pas suffisant que l'APL invoque les difficultés financières issues de la décision arbitrale pour obtenir l'approbation de l'Office à la proposition d'augmentation de tarif.

Conformément à la *Loi sur le pilotage*, l'Office doit tenir compte de l'intérêt public. En l'espèce, et compte tenu des éléments de preuve, l'Office ne pouvait pas conclure que les augmentations tarifaires proposées étaient dans l'intérêt public. Dans ses conclusions, l'Office incitait l'APL et la CPSC à « collaborer pour remplir leur mandat

Selon la *Loi sur le pilotage*, la plupart des navires doivent avoir à leur bord un pilote canadien qualifié pour entrer et sortir des grands ports canadiens et pour naviguer sur certaines voies d'eau canadiennes désignées comme zone de pilotage

obligatoire. Quatre administrations de pilotage (Atlantique, Laurentides, Grands Lacs et Pacifique) sont chargées de fournir les services de pilotage dans leurs régions respectives et de fixer les tarifs de ces services. Toute proposition de modification ou d'augmentation du tarif doit être publiée dans la *Gazette du Canada*, partie I.

Tout avis d'opposition à une telle proposition doit être déposé à l'Office dans les 30 jours suivant la date de publication. Sur réception d'une demande, l'Office doit faire enquête sur le tarif en question et, après avoir examiné les facteurs opérationnels, financiers et commerciaux, déterminer si la proposition est dans l'intérêt du public.

Le 5 mars 2005, l'Administration de pilotage des Laurentides (APL) publiait une proposition d'augmentations de son tarif de cinq et 4,9 pour cent applicable à la circonscription 1 (entre Montréal et Québec) afin de couvrir les frais supplémentaires issus d'une décision arbitrale concernant les droits payables à la Corporation des pilotes du Saint-Laurent Central (CPSLC) pour la période du 1<sup>er</sup> juillet 2002 au 30 juin 2003. Le pilotage maritime sur le Saint-Laurent est obligatoire à partir de l'écluse de Saint-Lambert jusqu'au port de Montréal, circonscription 1-1; de Montréal à Québec, circonscription 1; et de Québec aux Escoumins, y compris la rivière Saguenay, circonscription 2. Le pilotage n'est pas

obligatoire au-delà des Escoumins, et ces eaux représentent la circonscription 3. L'APL avait interjeté appel de l'homologation de la décision concernant la circonscription 1 (un processus visant à rendre la décision exécutoire) auprès de la Cour d'appel fédérale, mais cette dernière a rendu une décision le 1<sup>er</sup> octobre 2004 qui rejetait l'appel. La décision arbitrale accordait à la corporation des pilotes de la circonscription 1 une augmentation de huit pour cent de son tarif, par rapport à celle de trois pour cent prévu au contrat original.

L'augmentation tarifaire de cinq pour cent proposée et publiée par l'APL visait à couvrir l'écart annuel récurrent entre la décision et l'augmentation de tarif originale. L'augmentation additionnelle de 4,9 pour cent publiée avait pour but de couvrir les arriérées accumulées dus à la corporation des pilotes puisque l'APL n'avait effectué aucun paiement supplémentaire depuis la décision rendue.

L'Association des armateurs canadiens et la Fédération maritime du Canada ont déposé des avis d'opposition à la proposition d'augmentation de tarif, faisant valoir que les augmentations proposées n'étaient pas dans l'intérêt du public. En outre, l'Association des armateurs canadiens avançait que le tarif proposé devrait s'appliquer à toutes les circonscriptions plutôt qu'à une seule, tandis que la Fédération maritime du Canada déclarait que le tarif proposé ne devrait s'appliquer qu'à la circonscription 1 afin d'éviter l'interfinancement. La CPSLC s'est opposée à l'application des augmentations de tarif proposées à une seule circonscription puisque tous les tarifs





# Transport maritime

Okanagan Valley Railway Company

Pacific and Arctic Railway and Navigation Company / British Columbia Yukon Railway Company / British Yukon Railway Company Limited, exerçant ses activités ou proposant d'exercer ses activités sous le nom de White Pass & Yukon Route

Railink Canada Ltd.

Sault Ste. Marie Bridge Company

Sydney Coal Railway Inc.

Toronto Terminals Railway Company Limited, The

Transport Ferroviaire Tshuettin

Union Pacific Railroad Company

VIA Rail Canada Inc.

Ville d'Ottawa exerçant ses activités sous le nom de Capital Railway

Wabush Lake Railway Company, Limited

Compagnies de chemin de fer canadiennes de  
compétence fédérale au 31 décembre 2005

Algoma Central Railway Inc.
Burlington Northern and Santa Fe Railway Company, The Chemin de fer de la Matapédia et du Golfe Inc.
Chemin de Fer Montréal, Maine & Atlantique et la Montréal, Maine & Atlantique Canada Cie.
Chemin de fer Ottawa Central Inc.
Chemin de fer Q.N.S. & L.
Chemin de fer St-Laurent & Atlantique (Québec) Inc.
Compagnie de chemin de fer Arnaud
Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique
Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada
CSX Transportation Inc.
Eastern Maine Railway Company
Essex Terminal Railway Company
Ferroequus Railway Company Limited (Suspendu)
Goderich-Exeter Railway Company Limited
Hudson Bay Railway Company
International Bridge and Terminal Company, The
Kelowna Pacific Railway Company
Kettle Falls International Railway Company
Maine Central Railroad Company and Springfield Terminal Railway Company
Minnesota, Dakota & Western Railway Company
National Railroad Passenger Corporation (Amtrak)
Nipissing Central Railway Company
Norfolk Southern Railway Company



## Cas devant les tribunaux

### Cour d'appel fédérale – Cas rejeté en 2005

**Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Municipalité régionale de York et l'Office des transports du Canada**  
Dossier du tribunal n° A-63-04

Appel de la décision n° 517-R-2003 de l'Office en date du 10 septembre 2003 relativement à une demande de répartition des coûts de reconstruction d'un passage à niveau, dans la ville de Richmond Hill, dans la municipalité régionale de York, dans la province de l'Ontario. Le 7 décembre 2004, la Cour d'appel fédérale a rejeté l'appel.

### Cour d'appel fédérale – Cas abandonné en 2005

**Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique c. l'Office des transports du Canada et Elk Valley Coal Corporation**

Dossier du tribunal n° A-546-04

Demande d'examen judiciaire visant l'obtention d'un bref d'interdiction pour empêcher l'Office de remettre la demande de la Elk Valley Coal Corporation à l'arbitrage relativement aux taux à percevoir par le Canadien Pacifique Limitée pour le transport du charbon par rail. Le 18 mai 2005, l'appelant a déposé son avis de désistement auprès de la Cour d'appel fédérale.

### Cour d'appel fédérale – Appel accueilli en 2005

**Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique c. l'Office des transports du Canada, Earl T. Mufford et Roy H. Mufford**  
Dossier du tribunal n° 04-A-43

Requête en autorisation d'appel de la décision no 485-R-2004 de l'Office en date du 14 septembre 2004 relativement à une demande de Earl T. Mufford et de Roy H. Mufford en vertu de l'article 102 de la *Loi sur les transports au Canada* visant un franchissement privé sur l'emprise du Canadien Pacifique Limitée sur la subdivision Page, dans le canton de Langley (Colombie-Britannique). Par un jugement du 5 décembre 2005, l'appel a été accueilli.

### Pétition au gouverneur en conseil – Cas en instance en 2005

**Village de Stenen c. l'Office des transports du Canada**

Pétition au gouverneur en conseil relative à la décision n° 103-R-2000 de l'Office rendue le 15 février 2000, dans laquelle l'Office rejetait la plainte déposée par le maire de Stenen (Saskatchewan) contre la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada parce que cette dernière avait enlevé une voie d'évitement.

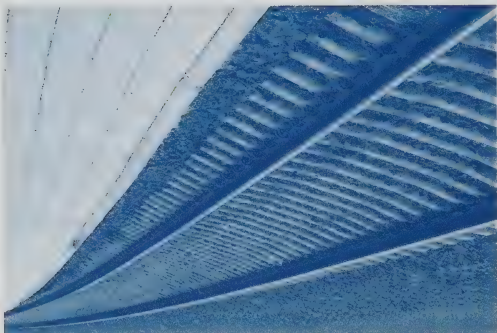
de résolution des problèmes relatifs au bruit, au voisinage et autres.

Des présentations officielles ont été faites pendant l'année à divers groupes comme l'American Railway Development Association et une délégation chinoise s'intéressant aux questions ferroviaires. En revanche, l'Office a accueilli des présentations faites par Shell Canada, le CN et la Ville d'Ottawa. Le personnel de l'Office a également participé au forum Freight Forecasting du Western Transportation Advisory Council, à la North American Fertilizer Transportation Conference TFI/CFI, à la conférence Fields on Wheels, au North American Customer Forum de l'Association of American Railroads et à l'exposition et conférence de la National Industrial Transportation League. Le personnel a également participé à sept salons professionnels en Colombie-Britannique, en Alberta, en Saskatchewan, en Ontario, au Québec et à Terre-Neuve-et-Labrador. L'Office a organisé son forum annuel pour que les membres de l'ACFC rencontrent le personnel de l'Office et les représentants d'autres ministères et organismes du gouvernement du Canada.

Dans l'ensemble en 2005, l'Office a répondu à plus de 409 demandes de renseignements de diverses parties de l'industrie ferroviaire. La plupart de ces demandes avaient trait aux dispositions actuelles de la Loi, comme celles sur l'accès concurrentiel, le niveau de service, l'interconnexion, l'arbitrage, les ententes et les différends sur les franchissements, les certificats d'aptitude, le transfert et la cessation d'exploitation et le plafond des recettes du grain de l'Ouest. Des

expéditeurs et des producteurs de grain qui chargent eux-mêmes leur grain dans les wagons ont aussi fait des demandes de renseignements. Leurs questions portaient sur l'offre de wagons, l'entretien des wagons et divers aspects du service ferroviaire.





Une consultation sur l'indice d'inflation du platond des recettes a été menée en 2005 auprès de nombreuses organisations de l'Ouest canadien, y compris des gouvernements provinciaux, des groupes de producteurs agricoles, différents regroupements d'exploitants de silos terminus, de la Commission canadienne du blé, du CN et du CP.

En septembre, le personnel de l'Office a tenu une session de consultation avec les intervenants du grain de l'Ouest à Winnipeg à la suite d'une demande de Transports Canada pour qu'il élabore une méthodologie appropriée pour l'ajustement de l'indice d'inflation du platond des recettes advenant le transfert par le gouvernement du Canada de son parc de wagons-tremies à la FRCC. L'Office a également tenu des consultations officielles au sujet des taux et frais d'entretien que les chemins de fer n'appartenant pas à la catégorie I doivent supporter relativement aux travaux ferroviaires effectués aux franchissements routiers et ferroviaires. Il a également été question du bruit causé par les activités ferroviaires et des problèmes dits de voisinage. L'Office prend part à une initiative conjointe de l'Association des chemins de fer du Canada et de la Fédération canadienne des municipalités afin de produire un cadre

Avec le dépôt du projet de loi C-44, une loi modifiant la *Loi sur les transports au Canada*, plusieurs de ces activités de communication étaient axées sur le mandat existant de l'Office et sur les propositions mises de l'avant par le ministre des Transports.

Pendant l'année, les membres et les cadres supérieurs de l'Office ont rencontré plusieurs organisations d'expéditeurs, dont l'Association canadienne de transport industriel, la Western Canadian Shippers' Coalition, l'Institut canadien des engrais, l'Association des produits forestiers du Canada ainsi que des compagnies de chemin de fer et des organisations qui les représentent, comme le CP, le CN, Capital Railway et l'association des chemins de fer du Canada (ACFC). La présidente et certains membres de l'Office ont participé à une tournée ferroviaire organisée par l'ACFC dans l'Ouest canadien qui a permis des discussions entre des représentants du gouvernement et des représentants des lignes de chemin de fer et certains de leurs principaux partenaires et clients.

Plus tard dans l'année, une autre tournée ferroviaire a donné à l'Office l'occasion de pour suivre son dialogue avec le Surface Transportation Board des États-Unis sur des questions touchant le transport ferroviaire en Amérique du Nord.

L'Office a continué de suivre de près la situation en Colombie-Britannique à la suite de l'acquisition de BC Rail par le CN. Pendant l'année, le personnel de l'Office a tenu des réunions avec des représentants du gouvernement de Colombie-Britannique et des villes de Langley et de Port Coquitlam, avec la BC Safety Authority, un député provincial et plusieurs propriétaires fonciers de la ville de Quesnel.



coûts et les accords de financement, et de questions relatives aux inondations et au bruit. Des questions de niveau de service, notamment de perte de produits et de livraison tardive, ont également été réglées par la médiation, y compris un problème chronique entre une grande ligne de chemin de fer et plusieurs producteurs agricoles pour lesquels une stratégie d'amélioration à long terme a été élaborée conjointement. Les parties qui ont choisi la médiation pour régler leurs différends dans le secteur ferroviaire comprenaient des lignes de chemin de fer de petite et grande envergure, de compétence fédérale et provinciale, plusieurs villes et municipalités, un important service public municipal, plusieurs producteurs agricoles et des particuliers.

Avec les sept cas en cours au début de l'année et les 19 nouvelles demandes reçues pendant l'année, l'Office a traité un total de 26 cas de médiation concernant les différends ferroviaires en 2005. Dix de ces

### Une grande ligne de chemin de fer loue le processus de médiation

Un des plus grands transporteurs ferroviaires au pays considère maintenant la médiation comme le premier recours pour régler les différends. Le transporteur écrivait dans une lettre à l'Office après la conclusion réussie de plusieurs sessions de médiation que : « [9] nous continuerons d'avoir recours au programme de médiation (de l'Office) comme moyen efficace pour trouver des solutions ». Le transporteur déclarait également que sa participation aux sessions de médiation lui avait permis d'obtenir de l'information importante et du savoir précieux, et qu'il appréciait la souplesse et la rentabilité qu'offre la médiation téléphonique.

### Communiquer avec les Canadiens

Cas ont été réglés par la médiation. Dans trois autres cas, les répondants ont refusé la médiation et 13 cas étaient en suspens à la fin de l'année. Les efforts continus du personnel de l'Office en vue de promouvoir la médiation comme solution de rechange pour régler les différends a permis de réduire le nombre de répondants qui ont refusé d'y participer en 2005 (sept refus en 2004 par rapport à trois en 2005). Par conséquent, même si le nombre de cas en médiation est demeuré stable, l'augmentation du nombre de cas réglés par la médiation a été considérable (trois en 2004 contre 10 en 2005).

services d'interconnexion du trafic partout au Canada. En 2005, l'Office a visité quatre installations en Ontario : CN Sarnia, CN Windsor, CP London et CN Toronto, ainsi que quatre installations en Alberta : chacune des cours de triage du CN et du CP à Calgary et Red Deer.

À la demande de Transports Canada, le personnel de l'Office a fourni une expertise technique en ce qui a trait à l'établissement du prix d'une ligne de chemin de fer pour aider la négociation d'un transfert de la ligne du Chemin de fer Q.N.S. & L. entre Emeril (Terre-Neuve-et-Labrador), et Schafferville (Québec), à la Première nation Tshiuetin. À la suite de l'entente conclue entre les parties pour le transfert de cette ligne, Transports Canada a demandé au personnel de l'Office de fournir aux parties une expertise permanente sur l'établissement des prix selon les exigences de ladite entente.

## Indices historiques des prix

L'Office établit des indices de prix afin de mesurer la variation des prix de la main-d'œuvre, du carburant et du matériel pour le CN et le CP. Il s'en sert pour fixer le plafond des recettes que ces compagnies peuvent tirer du transport du grain de l'Ouest. Les indices, mis à jour chaque année, sont également utilisés pour établir les coûts d'exploitation des chemins de fer lorsqu'il s'agit des données portant sur plus d'une année.

## Médiation

En 2005, les expéditeurs et les transporteurs ferroviaires ont apporté une variété de questions d'infrastructures au programme de médiation volontaire de l'Office, notamment sur les droits de passage, l'entretien, la réparation, la construction, la répartition des

annonces, la ligne n'a pas trouvé preneur, la compagnie doit offrir tous les intérêts qu'elle y détient aux gouvernements fédéral et provinciaux et aux administrations municipales ou régionales pour un prix ne dépassant pas sa valeur nette de récupération. La compagnie de chemin de fer ou le pouvoir public peut en référer à l'Office pour calculer la valeur nette de récupération, et ce sans frais. Le pouvoir public qui fait l'acquisition d'une ligne peut s'en servir à n'importe quelle fin. L'Office n'a reçu aucune demande de détermination de la valeur nette de récupération d'une ligne en 2005.

## Réglementation des frais ferroviaires

L'Office fait appel à un modèle de calcul des coûts ferroviaires pour estimer les coûts d'exploitation des chemins de fer du CN et du CP. Le modèle est fondé sur les données fournies par les compagnies, qui sont revues et approuvées par l'Office. Il est utilisé à diverses fins, telles que le règlement des différends relatifs aux services et aux prix; l'établissement des prix d'interconnexion en vertu du *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*; l'établissement des frais généraux employés pour la tarification relative à la construction et à l'entretien des mécanismes de protection aux franchissements; l'évaluation de l'incidence de changements éventuels de la politique des transports ainsi que d'autres activités réglementaires connexes.

Dans le cadre du processus d'établissement des prix d'interconnexion, les représentants de l'Office se rendent dans des cours de triage pour y observer les activités d'interconnexion. Chaque année, ils se rendent dans un endroit différent pour veiller à ce que les prix tiennent compte du coût des

le communiqué, l'accord de bail-achat sera finalisé en 2006 après confirmation des ententes de la FRCC avec le CN et le CP pour l'utilisation des wagons.

## Coût du capital

Au début de 2005, l'Office a approuvé des taux distincts de coût du capital pour le CN et le CP. Les taux annuels servent à calculer l'indice des prix composite afférent au volume, lequel sert au calcul du plateau des recettes des chemins de fer provenant du transport du grain de l'Ouest. L'Office établit également des taux du coût du capital à d'autres fins, y compris l'établissement des coûts et des prix des services d'interconnexion.

Les taux de coût du capital pour le CN et le CP, qui serviront au calcul de leur plateau de recettes pour le transport du grain de l'Ouest pour la campagne agricole 2005-2006, sont de 8,1 % et de 8,30 % respectivement. Le coût du capital est le rendement que les investisseurs attendent des fonds qu'ils investissent dans l'entreprise. La Loi et les règlements applicables reconnaissent que ce coût fait partie des frais d'exploitation d'une ligne de chemin de fer. Le coût du capital comprend les coûts du financement de l'achat d'immobilisations, à savoir l'intérêt sur la dette et le rendement des capitaux propres. Le coût de la dette correspond à l'intérêt versé sur les obligations correspondantes. Pour calculer le coût du capital-actions, ou le rendement auquel les investisseurs s'attendent, on analyse divers modèles financiers, les risques et certains autres liens de nature technique.

Pour calculer le taux du coût du capital applicable, l'Office évalue plusieurs modèles axés sur le marché dont le modèle d'équilibre des actifs financiers et le modèle de l'actualisation des flux de trésorerie pour

## Détermination de la valeur nette de récupération d'une ligne

établir le coût des fonds propres. En ce qui concerne les composantes du modèle d'équilibre des actifs financiers, l'Office continuera d'évaluer les taux d'obligation à court et à long terme au cours du mois de janvier et de surveiller ces taux en ce qui a trait à leur caractère raisonnable pour l'établissement des taux de rendement hors risque. En calculant les valeurs du bêta, l'Office tiendra compte d'une période de cinq ans (si possible) de données mensuelles ou hebdomadaires obtenues à partir de l'indice composé Standard & Poors/Bourse de Toronto, et l'Office continuera d'évaluer la prime de risque du marché de façon continue en utilisant une période de temps assez longue pour tenir compte de plusieurs cycles économiques, périodes de rendement faible et élevé, périodes de volatilité et de stabilité, ainsi que pour tenir compte de l'impact des événements inhabituels et des changements importants qui surviennent à l'échelle mondiale. L'Office continuera d'évaluer les données canadiennes aux fins de ses estimations du coût des capitaux propres.

L'article 143 de la *Loi sur les transports au Canada* exige que les compagnies ferroviaires offrent publiquement une ligne de chemin de fer aux fins de la poursuite de son exploitation, avant que celle-ci cesse d'être exploitée. Les parties sont libres de négocier un prix de vente acceptable. Cependant, toute partie prenante au transfert d'une ligne peut demander à l'Office d'en déterminer la valeur nette de récupération aux fins de la poursuite de son exploitation. La partie demanderesse doit rembourser à l'Office des frais de traitement de la demande. Si, après ces



si le gouvernement transférerait son parc à la FRCC. Le personnel de l'Office a mené une consultation écrite auprès de plus de 30 intervenants de l'industrie du grain de l'Ouest, a tenu une session de consultation à Winnipeg au début septembre et a soumis son rapport à Transports Canada et aux intervenants au début novembre. La méthodologie prévoyait l'élimination des frais d'entretien des wagons-trémies incorporés au plafond de recettes au moment du transfert du parc ainsi que l'intégration des frais de location engagés par les lignes de chemin de fer dans toute entente ultérieure avec la FRCC. Selon certaines hypothèses sur les taux de location et l'inflation normale, le personnel de l'Office a démontré qu'avec sa méthodologie, le transfert du parc à la FRCC entraînerait une légère (0,4 %) baisse des plafonds de recettes des lignes de chemin de fer en 2006-2007.

Cette dernière tâche donnait suite à deux demandes de Transports Canada en 2004 afin que le personnel de l'Office évalue le montant incorporé aux plafonds de recettes de 2003-2004 pour couvrir les frais d'entretien des wagons-trémies et fasse l'estimation des dépenses réelles de cet entretien pour 2003-2004. Transports Canada avait publié le résumé de l'évaluation de l'Office en avril 2004 qui démontrait qu'un montant de 4 329 \$ par wagon était incorporé aux plafonds de recettes en 2003-2004. Quant à l'estimation des dépenses d'entretien réelles, le personnel de l'Office a soumis son rapport à Transports Canada au début de 2005.

Le 24 novembre 2005, le gouvernement du Canada a annoncé qu'il avait conclu une entente de principe avec la FRCC pour le transfert du parc de wagons-trémies. Selon

En avril 2005, l'Office avait annoncé une hausse de 4,4 %, par rapport à l'année précédente, de l'indice des prix composite afférent au volume pour le transport du grain de l'Ouest au cours de la campagne agricole 2005-2006. L'indice tient compte du taux d'inflation des coûts d'exploitation que doivent supporter le CN et le CP au chapitre de la main-d'œuvre, du carburant, du matériel et des capitaux. Il est utilisé avec d'autres intrants (volume et longueur du trajet) pour calculer le plafond de recettes pour le transport du grain de l'Ouest.

## Questions de transport du grain

En 2005, le personnel de l'Office a continué d'aider Transports Canada à évaluer les répercussions éventuelles qu'aurait le transfert du parc de wagons-trémies du gouvernement du Canada sur le plafond des recettes provenant du transport du grain. Le parc du gouvernement du Canada compte environ 12 400 wagons-trémies. Ces wagons sont mis sans frais à la disposition des lignes de chemin de fer pour le transport du grain des Prairies pour l'exportation par les ports de Vancouver et de Prince Rupert (Colombie-Britannique), de Thunder Bay (Ontario), et de Churchill (Manitoba).

Le 9 mars 2005, le gouvernement du Canada annonçait qu'il entamait des négociations avec la Farmer Rail Car Coalition (FRCC), un regroupement de producteurs de grain de l'Ouest, concernant le transfert du parc de wagons-trémies du gouvernement fédéral à la coalition.

À la fin juin, Transports Canada demandait au personnel de l'Office d'élaborer et de diffuser une méthodologie adéquate que l'Office utiliserait pour ajuster le plafond de recettes

## Transferts et cessation d'exploitation

Les compagnies de chemin de fer peuvent rationaliser leurs lignes sans approbation réglementaire préalable si elles suivent le processus prescrit par la section V, partie III de la *Loi sur les transports au Canada*. L'Office peut être appelé à déterminer si une compagnie de chemin de fer a ou non suivi ce processus. Selon le paragraphe 140(1) de la Loi, le processus relatif à la cessation de l'exploitation ne s'applique pas à une voie de cour de triage, une voie d'évitement ou un épi, ni à une autre voie auxiliaire d'une ligne de chemin de fer. Par conséquent, on peut également demander à l'Office de déterminer si un tronçon de voie est assujéti au processus prescrit ou non.

En 2005, aux termes du paragraphe 140(2) de la Loi, l'Office a conclu qu'un tronçon, désigné par la Burlington Northern and Santa Fe Railway Company Limited comme l'embranchement portuaire Burrard Inlet dans la ville de Vancouver, ne constituait pas une voie de cour de triage, une voie d'évitement, un épi ou une autre voie auxiliaire d'une ligne de chemin de fer, et qu'il constituait une voie ferrée aux termes de la section V, partie III, de la Loi.

L'Office a reçu des avis de cessation d'exploitation des subdivisions suivantes du CP : la subdivision Stirling en Saskatchewan entre le point milliaire 20,1 (près d'Etzikom) et le point milliaire 34,4 (près de Foremost); et la subdivision Radville, en Saskatchewan, entre le point milliaire 70,5 (près de Bengough) et le point milliaire 98,2 (près de Willow Bunch) ainsi que le tronçon auxiliaire entre les points milliaires 4,30 et 5,62 de la subdivision Drummondville du CN au Québec.

Aucune ligne de chemin de fer n'a été transférée en 2005.

## Revenus des compagnies ferroviaires et plafonds des recettes pour le transport du grain de l'Ouest

En vertu des articles 150 et 151 de la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office doit déterminer le revenu admissible maximal (ou plafond de recettes) et le revenu réel tiré par les compagnies ferroviaires régies (actuellement le CN et le CP) pour le transport du grain de l'Ouest au cours de chaque campagne agricole. Il doit calculer ces montants au plus tard le 31 décembre suivant la fin de la campagne qui s'est terminée le 31 juillet. Si l'Office constate que le revenu d'une compagnie ferroviaire dépasse son revenu admissible maximal, la compagnie doit verser l'excédent et une pénalité à la Western Grain Research Foundation aux fins de recherche dans l'industrie.

Le 30 décembre 2005, l'Office a conclu que les recettes du CN pour le transport du grain de l'Ouest avaient dépassé le revenu admissible maximal au cours de la campagne agricole 2004-2005 et que celles de CP ne l'avaient pas excédé. Les recettes du CN pour le transport du grain se sont élevées à 305 788 835 \$, soit 118 714 \$ de plus que son revenu maximal fixé à 305 670 121 \$, alors que celles du CP, de 323 068 715 \$, étaient inférieures de 513 061 \$ à son plafond de 323 581 776 \$.

L'année 2004-2005 est la cinquième année au cours de laquelle l'Office rend des décisions relatives au plafond des recettes. Il s'agit aussi de la deuxième année au cours de laquelle une compagnie de chemin de fer dépasse le revenu maximal admissible.



L'Office règle des différends sur les emprises des chemins de fer, les voies, les franchissements, les installations afférentes, les dispositifs de protection et les autres équipements nécessaires à l'exploitation d'un chemin de fer. En 2005, l'Office a rendu des décisions à l'égard de deux différends relatifs à des franchissements routiers, trois relatifs à des franchissements par desserte et deux relatifs à des passages à niveau privés. L'Office a également reçu 90 ententes déposées par des parties qui avaient mené leurs propres négociations sur les franchissements.

L'Office peut par ailleurs rendre des décisions dans des dossiers de répartition des coûts entre les chemins de fer et d'autres parties relativement aux dispositifs de protection des voies ferrées, par exemple la signalisation aux passages à niveau et le clôturage d'emprises, et il peut rendre des décisions sur des questions d'indemnisation en raison de dommages causés par des activités ferroviaires. L'Office a rendu deux décisions comportant une telle indemnisation en 2005. Il a achevé la révision de 23 arrêtés ou décisions existantes ayant particulièrement rapport avec des franchissements routiers où les faits ou les circonstances avaient changé. Dans la plupart des cas, la responsabilité juridique pour les routes et les franchissements avait été transférée d'un gouvernement à un autre.

Le ministre des Transports et la Province de l'Ontario s'étaient entendus sur ce que les lois fédérales sur les franchissements s'appliqueraient aux voies ferrées de compétence ontarienne et que l'Office les appliquerait. En 2005, l'Office et la Province de la Colombie-Britannique ont proposé une

## Frais ferroviaires pour l'entretien et la construction des franchissements

entente semblable qui, une fois signée par le ministre des Transports et le ministre des Services aux collectivités, aux autochtones et aux femmes pour la Colombie-Britannique, autoriserait l'Office à appliquer les lois fédérales sur les franchissements aux chemins de fer de Colombie-Britannique.

Dans le cadre de ses responsabilités relatives au règlement des différends entre les compagnies de chemin de fer qui relèvent de la compétence fédérale et d'autres parties intéressées, telles que les entreprises de services publics, les administrations routières et les propriétaires fonciers, l'Office élabore des lignes directrices fournissant une évaluation par un tiers des frais ferroviaires et établissant pour l'ensemble du pays une tarification uniforme pour les travaux effectués par les compagnies de chemin de fer.

Le 1<sup>er</sup> juillet 2005, l'Office achevait la mise à jour de son *Guide des frais ferroviaires pour l'entretien et la construction des franchissements*, ajustant les frais d'entretien pour tenir compte des frais ferroviaires actuels exigés par les compagnies de chemin de fer de catégorie I. Ce guide, entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2004, est destiné aux chemins de fer de catégorie I assujettis à la réglementation fédérale qui peuvent s'en servir pour établir la facturation relative aux travaux de construction ou d'entretien effectués aux franchissements routiers, aux systèmes d'avertissement de passage à niveau, ou à tous les autres travaux ayant trait aux franchissements et au sujet desquels les parties se sont entendues ou qui sont autorisés par un arrêté de l'Office.



compte des changements survenus dans les activités ferroviaires, ou encore le suspendre ou l'annuler.

En 2005, l'Office a délivré un nouveau

certificat d'aptitude à la compagnie Transport

Ferroviaire Tshuettin Inc. qui proposait

assurer le transport ferroviaire de fret et de

passagers entre Emeril (Terre-Neuve-et-

Labrador) et Schefferville (Québec). Le

certificat d'aptitude du Chemin de fer

Montréal, Maine & Atlantique Canada Cie

a été modifié afin de tenir compte d'un

changement d'activités ferroviaires en vue de

permettre un service passagers sur ses voies.

Le certificat d'aptitude de la CP a été modifié

pour inclure Mount Stephen Properties Inc.

sur sa liste de filiales, d'associés ou de

compagnies de chemin de fer affiliées.

L'Office a également suspendu le certificat

d'aptitude de la Ferroquius Railway Company

Limited et annulé celui de la Prairie Alliance

for the Future Inc. parce qu'aucune d'elles ne

respectait l'exigence du paragraphe 92(1) à

ce moment-là.

## Construction de lignes de chemin de fer

Sous réserve de quelques exclusions, l'Office

doit approuver l'emplacement de tout

nouveau chemin de fer, y compris les lignes

principales, les embranchements, les voies

d'évitement, les épis, les voies de cour de

triage et les autres voies auxiliaires. Il peut

également être appelé à approuver la

construction de franchissements ferroviaires,

y compris des ponts et des passages

inférieurs. Dans chaque cas, l'Office doit

d'abord effectuer une évaluation des

incidences environnementales du projet en

vertu de la *Loi canadienne sur l'évaluation*

*environnementale* (LCÉE). À la fin de 2005,

l'Office a reçu une demande de CN visant l'approbation de la construction d'un nouvel embranchement pour desservir le port d'Oshawa (Ontario), et examinera la proposition au début de 2006.

En 2005, l'Office a été à la tête des comités

d'examen interministériels pour trois projets

du CP : le projet d'un nouveau tunnel sous la

rivière Detroit (DRTF) à Windsor, le déplace-

ment d'une partie de la subdivision Coultts du

CP près de Milk River (Alberta) et un nouvel

embranchement desservant l'usine Toyota

près de Woodstock (Ontario). L'Office participe

également à l'évaluation environnementale

du projet de système de train léger sur rail

d'Ottawa, du projet de lien ferroviaire à

l'aéroport de Toronto, du prolongement de

l'autoroute 10 près de Sherbrooke (Québec),

et du projet de gaz naturel liquéfié de

Rabaska, près de Québec. De plus, l'Office

surveille les effets environnementaux

potentiels de la voie de contournement de

Calgary, de l'élargissement à quatre voies de

la route 69 entre Parry Sound et Sudbury

(Ontario), du corridor de transport dans la

partie ouest de la municipalité de Bracebridge

(Ontario), de plusieurs expansions du réseau

de trains de banlieue GO Transit dans le

grand Toronto et du projet de pipeline

Terasen de Hinton (Alberta) à Jackman Hill

(Colombie-Britannique).

En 2005, l'Office a rendu deux décisions

concernant l'évaluation environnementale,

autorisant la réalisation des projets après

s'être assuré que l'auteur de la demande

avait pris des mesures jugées adéquates

pour atténuer toute incidence

environnementale négative d'importance.

parties font appel à un arbitre indépendant ou à une formation de trois arbitres pour régler l'affaire.

Avant de confier le dossier à un arbitre, l'Office s'assure que la demande de l'expéditeur est complète et qu'il a avisé le transporteur de son intention de recourir à l'arbitrage. L'Office peut également aider les parties à choisir un arbitre et lui fournir, sur demande, des conseils d'ordre administratif, juridique et technique.

En 2005, l'Office examinait une demande d'arbitrage faite en 2004. Toutefois, avant que la décision de l'Office soit rendue, les parties concernées annonçaient qu'ils avaient réglé leur différend.

Dans un communiqué commun, CP et Fording Canadian Coal Trust annonçaient le 5 avril 2005 que le CP et Elk Valley Coal Corporation avaient conclu une entente de cinq ans pour le transport de charbon métallurgique de toutes les mines de l'Elk Valley Coal dans le sud-est de la Colombie-Britannique jusqu'aux ports de la région de Vancouver pour l'exportation.

De plus, les parties annonçaient qu'elles avaient réglé plusieurs autres questions opérationnelles et commerciales. Elles s'étaient entendues pour mettre fin à toutes les procédures juridiques et réglementaires concernant leur différend de contrat sur le transport du charbon des cinq mines de charbon de l'Elk Valley Coal dans le sud-est de la Colombie-Britannique jusqu'aux ports de la région de Vancouver aux fins d'exportation.

En 2005, l'Office a reçu une demande d'arbitrage. Bien que de tels cas devant l'Office soient traditionnellement

confidentiels, celui-ci a été divulgué aux médias par les parties elles-mêmes. Le cas, concernant le transport du charbon entre la Western Canadian Coal Corp. et le CN, a été renvoyé à un arbitre choisi par les parties qui a rendu sa décision. Par la suite, soit le 5 octobre suivant, le CN déposait une demande de révision judiciaire de la décision de l'arbitre auprès de la Cour fédérale du Canada soutenant que le processus d'arbitrage prévu dans la *Loi sur les transports au Canada* est contraire aux dispositions de la *Déclaration canadienne des droits* de 1960.\*

Depuis l'entrée en vigueur de la *Loi sur les transports au Canada* en 1996, l'Office a reçu 26 avis d'expéditeurs indiquant leur intention de soumettre leurs différends au processus d'arbitrage. Environ la moitié de ces cas ont été retirés ou réglés avant l'arbitrage. Le site Web de l'Office contient des renseignements sur les différends importants relatifs au transport ferroviaire et sur les décisions de l'Office relativement aux contestations de sa compétence en matière d'arbitrage.

## Certificats d'aptitude

L'Office délivre un certificat d'aptitude lorsqu'il est convaincu qu'une compagnie proposant de construire ou d'exploiter un chemin de fer qui relève de l'autorité législative du Parlement détient une assurance responsabilité suffisante. Il assure ensuite le suivi de la conformité et peut aussi modifier un certificat valide pour tenir

\* Bien que la *Déclaration canadienne des droits* ne soit pas aussi souvent appelée que la *Charte canadienne des droits et libertés* de 1982, elle n'en est pas moins en vigueur au Canada.

actuels. L'Office a continué de consulter les parties intéressées sur des questions telles que la taille des rames de wagons et la contribution aux frais généraux. L'Office a accédé à la demande de réparation provisoire de Wabush, car il a conclu que Wabush satisfaisait aux critères tripartis ouvrant droit à une telle réparation. En

## Niveau de service

Aucune nouvelle plainte sur le niveau de service n'a été déposée auprès de l'Office des transports du Canada en 2005. Toutefois, l'Office a réglé plusieurs plaintes de l'année précédente.

précédente.

En 2004, Wabush Mines Inc. (Wabush) avait déposé une plainte relative au niveau de service contre le Chemin de fer Q.N.S. & L. (QNSL) en vue d'obtenir une ordonnance obligeant le transporteur à établir un tarif conformément à l'article 118 de la Loi sur les chemins de fer.

fixé par l'Office. De plus, QNSL était tenu de continuer de fournir à Wabush le même service de transport ferroviaire à la demande qu'il lui avait toujours fourni pour le transport de ses marchandises entre les jonctions Ross Bay et Arnaud aux prix maximaux prévus dans le tarif de QNSL.

*transports au Canada* et à assurer un niveau de service approprié entre Wabush Lake et la jonction Arnaud en vertu de l'article 116 de la Loi.

En 2004, plusieurs plaintes relatives au

également une réparation provisoire. Elle  
niveau de service avaient été déposées à  
l'Office contre la Compagnie de chemin de fer  
demandait plus précisément :

- une ordonnance provisoire obligeant QNSL à continuer de déplacer ses convois, sur réception, de la jonction Wabush Lake à la jonction Ross Bay, et ce au prix exigé par QNSL à ce moment-là, ou à tout autre prix qui, de l'avis de l'Office, serait juste et

- une ordonnance provisoire interdisant à

## Arbitrage

Dans les cas où les expéditeurs et les transporteurs n'arrivent pas à régler eux-mêmes un différend, ils peuvent présenter une demande d'arbitrage à l'Office. Dans le cadre de ce processus confidentiel, les

une ordonnance provisoire interdisant à QNSL d'imposer le nouveau service régulier proposé entre les jonctions Ross Bay et Arnaud, et obligeant QNSL à continuer de déplacer ses convois soumissionnés au prix exigé par QNSL à ce moment-là, ou à tout autre prix qui, de l'avis de l'Office, serait juste et raisonnable.

ans sa plainte, Wabush demandait également une réparation provisoire. Elle emendait plus précisément :

une ordonnance provisoire obligeant QNSL à continuer de déplacer ses convois, sur réception, de la jonction Wabush Lake à la jonction Ross Bay, et ce au prix exigé par QNSL à ce moment-là, ou à tout autre prix qui, de l'avis de l'Office, serait juste et raisonnable;



Le rôle de l'Office des transports du Canada en tant qu'organisme de réglementation économique des chemins de fer de compétence fédérale a été considérablement élargi en 2005 avec l'acquisition par la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN), l'année précédente, de BC Rail. L'acquisition de BC Rail, la troisième compagnie de chemins de fer en importance au Canada avec ses 2 300 kilomètres de voies, a augmenté la taille du réseau ferroviaire fédéral et donné à l'Office une nouvelle responsabilité de surveillance.

En réponse aux inquiétudes des expéditeurs, le Tribunal de la concurrence, en approuvant cette transaction, a fixé pour exigence que l'Office surveille le temps de transit du CN pour la livraison des wagons sur les voies de l'ancienne BC Rail du Nord de la Colombie-Britannique aux points d'interconnexion de Vancouver lorsque les expéditeurs ont recours uniquement au service du CN pour livrer leurs marchandises et lorsque leurs charges sont transférées aux lignes concurrentes. L'Office doit effectuer des analyses comparatives des temps de transit du CN et comparer les temps de BC Rail des cinq zones du Nord de la Colombie-Britannique à la région de Vancouver, et il doit soumettre des rapports réguliers au CN, aux transporteurs de liaison à Vancouver et au Bureau de la concurrence. En 2005, l'Office a publié son premier rapport sur le temps de transit couvrant les deux premiers trimestres.

## Interconnexion

Selon le paragraphe 128(1) de la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office peut, par règlement, fixer les modalités de l'interconnexion du trafic ferroviaire. En vertu de la Loi, tout intéressé peut demander

l'interconnexion du trafic d'un transporteur local, au tarif prévu par *Le règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*, à la ligne d'une compagnie ferroviaire qui lui est raccordée si le point d'origine ou de destination se trouve dans un rayon de 30 kilomètres du lieu de correspondance. De plus, le paragraphe 128(5) de la Loi prévoit que l'Office doit réviser le règlement à intervalles de cinq ans ou à intervalles plus rapprochés si les circonstances le justifient. L'Office a apporté plusieurs modifications au Règlement qui est entré en vigueur en 2004. La plus importante était la réduction des prix d'interconnexion. L'Office a aussi modifié l'article 8 du Règlement que le Comité mixte permanent d'examen de la réglementation avait jugé contraire au libellé de la *Loi sur les transports au Canada*. Le Comité était d'avis que la compétence en matière de réglementation consentie à l'Office en vertu de l'article 128 de la Loi couvre la prescription des prix d'interconnexion et non l'imposition des prix maximaux. Par conséquent, l'article 8 a été révisé afin de l'harmoniser avec le libellé actuel de la Loi en prescrivant un prix d'interconnexion prédéterminé pour chaque zone tarifaire et en éliminant la référence aux prix d'interconnexion comme étant des taux maximaux.

D'autres modifications ont été apportées adéquatement les modifications aux dispositions relatives à l'interconnexion introduites lors de l'abrogation de la *Loi de 1987 sur les transports nationaux* qui a été remplacée par la *Loi sur les transports au Canada* en 1996. En 2005, l'Office a examiné les changements des frais d'interconnexion pour les lignes de chemins de fer et déterminé qu'aucun changement n'était nécessaire aux taux



# Transport ferroviaire



*Association Forum on Air and Space Law*, en octobre, à Montréal. David Western, directeur, Tarifs, plaintes et application de la loi, a parlé de l'Office et de son Programme des plaintes relatives au transport aérien à la conférence *Travel Law Day* tenue en novembre, à Toronto. En 2005, le personnel du centre d'appels de l'Office a répondu à 9 148 appels et a distribué 15 669 exemplaires du livret *Prenez l'air averti*. Une édition révisée de celui-ci sera publiée au début de 2006. Ce livret de poche gratuit offre des conseils utiles sur des sujets comme le prix des billets, les réservations, les billets, les bagages, les retards et les annulations, ainsi que sur la sécurité. On peut le consulter sur le site Web de l'Office ([www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)).

Enfin, l'Office a eu 270 entretiens avec les médias sur des questions relatives au transport aérien, en 2005, une augmentation de 42,9 pour cent par rapport à 2004. Six communiqués de presse ont été émis sur de grandes questions relatives au transport aérien sur lesquelles l'Office s'est penché pendant l'année.



## Cas devant les tribunaux

### Cour d'appel fédérale – Cause en suspens en 2005

**Lufthansa German Airlines c.  
l'Office des transports du Canada  
et Mohammed Omar Satari**

Dossier n° A-658-05 de la Cour

Appel de la décision de l'Office n° 388-C-A-2005 du 22 juin 2005 au sujet d'une plainte déposée par Mohammed Omar Satari concernant le refus par Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft (lignes aériennes allemandes Lufthansa) de rembourser le prix de certains billets d'avion entre des points du Canada et des points à l'extérieur du Canada. L'autorisation d'appel a été accordée par la Cour d'appel fédérale.

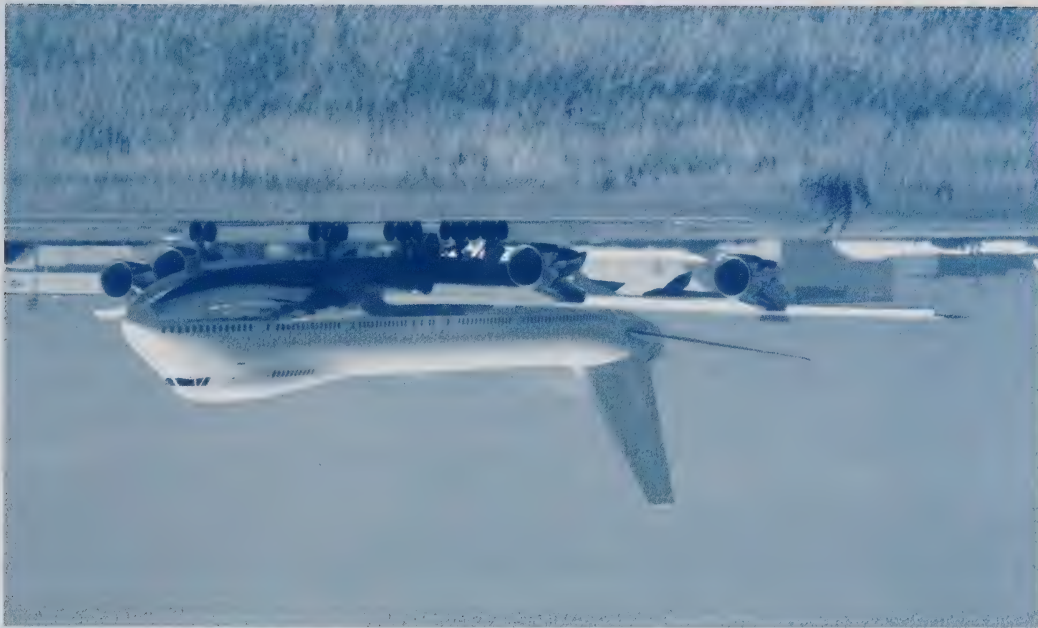


En 2005, l'Office a traité 115 demandes relatives aux accords et arrangements aériens bilatéraux, dont 61 concernant le partage de codes de vol ou la location d'aéronefs avec équipage. Du nombre total des demandes traitées, 45 concernaient des demandes d'autorités extraterritoriales comportant le partage de codes de vol, l'offre de services de cinquième liberté, une capacité accrue et l'offre de services aériens vers des villes particulières.

## Communiquer avec les Canadiens

L'Office des transports du Canada participe aux grands événements et aux conférences touchant le transport aérien, car elles fournissent d'excellentes occasions de rencontrer et d'échanger des points de vue avec les grands intervenants dans le domaine de l'aviation dans l'ensemble du pays. Voici quelques-uns des plus importants événements auxquels l'Office a participé en 2005 : le forum « Ciel ouvert » organisé par le Conseil des aéroports du Canada, en février, à Ottawa; le Séminaire sur la sécurité aérienne au Canada tenu en avril, à Vancouver; et la conférence organisée par l'Association du transport aérien du Canada en novembre, à Montréal.

De temps à autre, les représentants de l'Office sont invités à faire des présentations à divers groupes concernant le rôle et le mandat de l'Office. Marian L. Robson, présidente et première dirigeante de l'Office, a fait une telle présentation en avril à la section du Droit aérien de l'Association du Barreau canadien, section Colombie-Britannique, à Vancouver, et une autre à titre de panéliste de la Conférence de gestion annuelle du Conseil des aéroports du Canada, en novembre, à Ottawa. Gavin Currie, directeur général, Direction générale du transport aérien et des transports accessibles, a soumis un document et a participé aux discussions de l'*American Bar*



d'options pour les aéroports canadiens afin d'attirer les transporteurs américains; et plus d'options pour les expéditeurs et les consommateurs.

Un nouvel accord avec la Chine triple les vols de passagers et de marchandises permis et exploitées par plus de lignes aériennes entre de plus nombreuses paires de villes et dans des conditions plus souples. L'extension des services aériens à la Chine donne aux Canadiens et aux entreprises canadiennes de nouvelles occasions d'accroître leur présence dans ce marché dynamique. L'accord contient également de solides dispositions sur la sécurité aérienne.

Un accord a été conclu avec l'Inde pour élargir la capacité à vendre et augmenter les endroits à desservir par les transporteurs aériens indiens et canadiens. L'accès à des points supplémentaires en Inde pour les transporteurs canadiens et à des points du Canada pour les transporteurs indiens, desservis au moyen de leurs propres aéronefs ou sur la base d'un partage de codes de vol avec d'autres transporteurs aériens, combiné à une augmentation importante des vols permis, constitue la première étape d'une nouvelle expansion des services dans un marché en croissance rapide.

L'accord aérien bilatéral avec la Grèce a été modifié. Ces changements ont quadruplé la capacité de vols directs entre le Canada et la Grèce, ont augmenté les possibilités de nouveaux trajets et de partage de codes de vol, ont libéralisé le régime de réglementation des tarifs et ont fait passer le nombre de transporteurs qui peuvent être désignés pour un service régulier pour chaque pays de un à deux.

Le nouvel accord aérien bilatéral avec la Guyane permettra l'exploitation de services aériens réguliers entre le Canada et la Guyane, ce qui pourrait augmenter les options de transport des voyageurs et des expéditeurs. Avant la signature de cet accord, les services aériens entre le Canada et la Guyane ne pouvaient qu'être affrétés. Bien que la négociation de nouveaux droits en vertu d'accords aériens bilatéraux offrent certains occasions, les transporteurs aériens ont élargi leurs possibilités par le partage de codes de vol, soit par la vente sous le nom d'un transporteur de vols exploités par d'autres transporteurs. Dans d'autres cas, les transporteurs aériens ont demandé à l'Office l'autorisation de louer les aéronefs avec équipage d'autres transporteurs aériens. En 2005, Air Canada a commencé à exploiter des services internationaux tout-cargo en ayant recours aux aéronefs et équipages fournis par les transporteurs aériens américains World Airways et Gemini Air Cargo.

En plus d'approuver les accords de commercialisation, l'Office offre des occasions concurrentielles en accordant la permission d'exploiter des vols supplémentaires et en considérant des autorisations temporaires d'exploiter des services qui ne sont pas prévus par les accords ou les arrangements aériens bilatéraux. L'autorisation accordée à une ligne aérienne canadienne et à une ligne aérienne colombienne d'exploiter des services réguliers entre le Canada et la Colombie, bien qu'il n'y ait aucun accord en place, en constitue un exemple. De même, Asiana Airlines et Korean Air Lines ont encore obtenu une autorisation extrabilatérale d'exploiter des services tout-cargo supplémentaires entre le Canada et la Corée.

2004 2005

Affrètements transfrontaliers :		Total	2 063	1 614
Vois en provenance du Canada				
(vois de passagers non revendables)			556*	315
Vois en provenance du Canada (marchandises)			188*	52
Vois en provenance des États-Unis (passagers)			626	432
Vois en provenance des États-Unis (marchandises)			512	548
Vois en provenance de l'étranger (passagers)			175	161
Vois en provenance de l'étranger (marchandises)			6	6

\* Après redressement pour inclure les avis de vol *post facto* reçus après la publication du Rapport annuel 2004.

## Accords

L'Office participe à la négociation d'accords sur le transport aérien avec d'autres pays de concert avec les représentants de Transports Canada et de Commerce international Canada. Ces négociations portent, entre autres choses, sur les villes qui peuvent être desservies, la capacité qui peut être offerte et les règles d'établissement des prix. Dès qu'un accord prend effet, l'Office, à titre d'autorité aéronautique désignée pour le Canada, doit assurer l'administration des dispositions concernant les permis d'exploitation commerciale et des règlements sous sa compétence.

En 2005, le Canada avait 75 accords et arrangements bilatéraux qui constituent le fondement juridique pour réglementer les services aériens internationaux avec d'autres gouvernements et fixer les droits de trafic pour chaque pays. Pendant l'année, l'Office a participé aux négociations avec neuf pays.

Cela inclut la négociation réussie avec la Guyane pour créer un nouvel accord, avec les États-Unis, la Chine, l'Inde et la Grèce pour augmenter les occasions pour les transporteurs d'exploiter des services plus fréquents vers davantage de destinations; et la conclusion des négociations par correspondance avec Israël et Singapour.

Le Canada et les États-Unis ont négocié des modifications aux accords signés par les deux pays en 1995. Les changements qui devraient entrer en vigueur le 1<sup>er</sup> septembre 2006, libéralisent davantage un des plus grands marchés de transport aérien au monde. Les avantages potentiels pour le Canada sont : la flexibilité d'établissement des prix pour les transporteurs canadiens de passagers et de marchandises vers le marché américain avec la possibilité d'intégrer des services vers les États-Unis avec ceux de pays tiers; une flexibilité accrue dans l'établissement des prix pour les transporteurs américains et canadiens; plus



des garanties financières des affrèteurs afin de protéger les paiements anticipés versés par les clients.

Il arrive qu'on demande dans un court délai à un transporteur de faire un vol après les heures ouvrables de l'Office. Une autorisation de l'Office étant nécessaire avant le départ du vol, l'Office offre un service téléphonique d'urgence 24 heures par jour. En 2005, l'Office a traité 523 situations d'urgence, dont 145 ont exigé une autorisation des membres de l'Office.

Un service pour vols affrétés internationaux est un service international à la demande qui est exploité en vertu d'une entente contractuelle entre un transporteur aérien et un affrèteur. Les transporteurs détenant une licence d'exploitation d'un service international à la demande doivent obtenir un permis-programme ou autre autorisation de l'Office avant d'exploiter des vols du Canada vers un pays étranger. Pour certains genres de vols affrétés, le transporteur doit obtenir

**Permis d'affrètement délivrés (vols en provenance du Canada et de l'étranger)**

**2004** **2005**

146	113	146	Vols affrétés de passagers non revendables sans participation
301	216	301	Vols affrétés de marchandises non revendables sans participation
1 478	1 482	1 478	Vols de passagers revendables
<b>1 925</b>	<b>1 811</b>	<b>1 925</b>	<b>Total</b>
			Autres statistiques
			Exemptions consenties au règlement sur l'affrètement
1 222	1 014	1 222	Modifications au permis d'affrètement

*Note : Le format des tableaux Permis d'affrètement délivrés et Avis de vol d'affrètement ont été modifiés par rapport à ceux du Rapport annuel 2004 afin de mieux illustrer la nature des catégories d'affrètement.*

Des 200 demandes de nouvelles licences reçues en 2005, 30 ont été refusées, 14 ont été retirées et 156 ont donné lieu à la délivrance d'une licence. Parmi celles-ci, neuf ont été délivrées aux six demandeurs canadiens suivants pour l'exploitation de services aériens assurés au moyen de gros aéronefs (capacité d'au moins 90 passagers) :

- Air Transat : Licences autorisant l'exploitation d'un service international régulier entre le Canada et la Grèce.
- Air Canada : Licence autorisant l'exploitation d'un service international régulier entre le Canada et Israël.
- Flair Airlines : Licences autorisant l'exploitation d'un service intérieur et international à la demande.

- Canjet Airlines : Licence autorisant l'exploitation d'un service international régulier entre le Canada et la République dominicaine.

- SkyService : Licence autorisant l'exploitation d'un service international régulier entre le Canada et la Russie.
- Sunwing Airlines : Licences autorisant l'exploitation d'un service intérieur et international à la demande.

L'Office a refusé les demandes de licence suivantes parce qu'elles ne respectaient pas les exigences de la *Loi sur les transports au Canada*.

- Air Canada : Licence autorisant l'exploitation d'un service international régulier entre le Canada et le Liban.

- Canadian Airlines Alliance : Licences autorisant l'exploitation d'un service intérieur et international à la demande.

## Air Canada – Licence intérieure tout-cargo

En juin 2005, Air Canada faisait une demande de licence d'exploitation d'un service intérieur par aéronef tout-cargo. Elle demandait également la permission d'utiliser des aéronefs et leur équipement, arrangement connu sous le nom de « location avec équipage », fournis par World Airways et Gemini Air Cargo. Pendant les plaidoiries concernant les demandes de location avec équipage, Cargojet avançait qu'Air Canada avait offert et vendu des services intérieurs tout-cargo au Canada avant d'obtenir une licence pour ce service, en violation de l'article 59 de la *Loi sur les transports au Canada*. Après d'autres demandes de renseignements, l'Office amorçait une enquête et présentait un rapport à la formation de l'Office le 1<sup>er</sup> novembre 2005, Air Canada ayant l'occasion de faire ses commentaires. À la fin de l'année, l'Office examinait et analysait les commentaires d'Air Canada avant de rendre une décision sur la demande de licence du transporteur.

- Jetsgo : Licence autorisant l'exploitation d'un service international régulier entre le Canada et la République dominicaine.
- Platinum Jet Air : Licences autorisant l'exploitation d'un service intérieur, international à la demande et international régulier entre le Canada et les États-Unis.

Si l'Office détermine qu'un détenteur de licence n'est plus en mesure d'en respecter les exigences, la licence sera suspendue ou annulée. L'Office peut également suspendre ou annuler une licence à la demande du détenteur (les transporteurs aériens exploitant des activités saisonnières à destination de chalets de chasse ou de pêche font souvent de telles demandes).



## *Délivrance de licences aériennes*

Résultats en 2004		Résultats en 2005
Types de demandes :		
Nouvelles licences	166	200
Licences modifiées	67	98
Suspensions	242	202
Annulations	67	67
Rétablissements	59	36
Exemptions/décisions	181	193
Autres	2	4
<b>Mesures prises par l'Office :</b>		
Suspensions	231	315
Annulations	88	125
Rétablissements	74	122
<b>Total</b>	<b>1 177</b>	<b>1 362</b>



ce qui comprend les demandes de nouvelle licence, de suspension, d'annulation et de rétablissement.

Tout demandeur de licence doit détenir une assurance responsabilité suffisante et un document d'aviation canadien délivré par Transports Canada. Le demandeur qui veut

exploiter des services aériens commerciaux à titre de transporteur canadien doit prouver qu'il est de propriété canadienne et sous contrôle canadien. En outre, tout demandeur canadien qui se propose d'utiliser des aéronefs moyens ou gros pour le transport de passagers doit satisfaire à certaines exigences financières.

### Transporteurs aériens selon la nationalité

Détenteurs d'une licence de l'Office

au 31 décembre 2004      au 31 décembre 2005

Canadiens	837	814
Américains	704	691
Autres	121	128

### Licences détenues selon la nationalité

Services	Type d'appareil					Américains	Autres	Total
	Petit	Moyen	Gros	Tout-cargo	Total			
Intérieur	792	18	15	32	857			857
International à la demande	358	17	15	24	414	681	101	1 196
International régulier	15	30	94	16	155	48	68	271
Total au 31 décembre 2005*								2 324

\*Aux fins de comparaison, le total au 31 décembre 2004 était de 2 359.

- en réduisant la franchise de bagages et WestJet a ensuite suivi l'exemple d'Air Canada.

En 2005, de nombreux transporteurs aériens ont proposé d'imposer un supplément d'assurance pour récupérer les frais d'assurance accrus. L'Office n'était pas convaincu que les frais accrus d'assurance constituaient une augmentation imprévue et inévitable des frais de transport. Il a donc suspendu les suppléments proposés pour faire enquête et demander aux transporteurs d'expliquer ces suppléments. Tous les transporteurs ont ensuite retiré leur proposition de suppléments.

L'Office a examiné la question du supplément pour la sécurité à la suite d'une plainte du Canadian Standard Travel Agent Registry. Cet organisme avançait qu'il était déraisonnable que Northwest Airlines et KLM continuent d'imposer aux passagers partant d'aéroports canadiens un supplément de 12,50 \$ pour la sécurité (à l'exception de ceux voyageant à partir et en direction des États-Unis), malgré le fait qu'à compter du 1<sup>er</sup> avril 2002, le gouvernement du Canada assumait la responsabilité de la gestion, de la mise en œuvre et des frais des services de sécurité dans les aéroports, et que le droit pour la sécurité des passagers du transport aérien s'applique à tous les billets vendus au Canada.

À la suite de son enquête, l'Office a déterminé qu'il est déraisonnable pour les transporteurs de ne pas fixer une date d'expiration des suppléments de sécurité et qu'ils agissaient à l'encontre de l'exigence de l'Office que tout supplément soit une mesure temporaire.

L'Office a également conclu que les transporteurs n'avaient pas fourni de preuve de fond pour démontrer que les coûts associés à la sécurité doivent faire l'objet d'un supplément plutôt que d'être incorporés au tarif de base. En réponse à l'enquête de l'Office, KLM et Northwest ont retiré leur supplément pour la sécurité et les autres transporteurs ont suivi leur exemple.

## Etablissement des prix

Sur réception d'une plainte, l'Office peut amorcer une enquête et ordonner certaines mesures de réparation à un transporteur aérien s'il établit que les prix de transport de passagers ou les taux de transport de marchandises publiés ou offerts sur les routes non concurrentielles à l'intérieur du Canada sont déraisonnables ou si la gamme de prix ou de taux offerts sur ces routes est inadéquate.

En 2005, l'Office a conclu une enquête sur une plainte concernant les prix d'une ligne aérienne sur une route non concurrentielle à l'intérieur du Canada alléguant qu'ils étaient déraisonnables. L'Office a conclu que le prix en question n'était pas déraisonnable et que la gamme de prix offerts sur cette route était appropriée par rapport aux prix offerts par le transporteur pour des services intérieurs semblables.

## Licences

L'Office délivre des licences aux transporteurs aériens canadiens pour le transport de passagers et de marchandises à l'intérieur du Canada. Il délivre également des licences à des demandeurs canadiens et étrangers qui exploitent des services internationaux réguliers et sur demande (vois affrétés) à partir et à destination du Canada. En 2005, l'Office a traité 1 369 demandes de licence,

## Suppléments

L'Office a continué de se préoccuper en 2005 de ce que le recours aux suppléments limite la capacité des consommateurs à comparer les tarifs parce que le prix annoncé ne fait habituellement pas état du véritable prix à payer au moment de l'achat. L'Office maintient que les suppléments ne doivent servir que de mesure temporaire pour compenser les frais supplémentaires imprévus et inévitables des transporteurs. Par ses décisions, l'Office a continué de presser les transporteurs aériens d'incorporer les suppléments à leur tarif.

En 2005, les fluctuations du prix du carburant ont amené l'Office à accepter la nécessité d'un supplément à court terme, jusqu'au 31 mars 2006. L'Office réexaminera la situation au besoin. De plus, Air Canada a réagi à l'augmentation du prix du carburant en établissant de nombreuses mesures, y compris :

- en changeant la manière de transporter les animaux domestiques, lesquels doivent maintenant être transportés comme fret si le poids combiné de l'animal et de sa cage dépasse 70 livres; auparavant, ils accomplissaient le passage comme bagage; et

**Avis aux consommateurs au sujet de transporteurs aériens sans licence**

Le 21 juin 2005, l'Office des transports du Canada délivrait une ordonnance à Akwaaba Airlines & Tours et Ahenfo Airlines leur enjoignant de cesser et de s'abstenir de promouvoir et de vendre leurs services de transport aérien entre Toronto et Accra, Ghana, sans détenir l'autorisation pertinente pour les vols en question. Les transporteurs n'avaient aucune licence de l'Office et donc aucune autorité pour exploiter un service aérien à destination ou en provenance du Canada.

Après avoir reçu une demande du public, l'Office a immédiatement lancé une enquête et a promptement pris des mesures pour protéger les intérêts du public, avec la collaboration du Travel Industry Council of Ontario (TICO), de la police régionale de Peel et du U.S. Department of Transport.

L'Office a publié un communiqué de presse pour avertir les voyageurs au sujet d'Akwaaba Airlines, pour leur expliquer l'arrêt de cessation et d'abstention et pour inviter toute personne qui aurait versé des sommes à Akwaaba Airlines à communiquer avec l'Office.

Au bout de quelques jours, Akwaaba Airlines avait remboursé complètement tous les Canadiens qui avaient communiqué avec l'Office. Le personnel de l'Office a également reçu des demandes de citoyens américains qui avaient acheté des billets d'Akwaaba et qui avaient lu l'arrêt de cessation et d'abstention sur le site Web de l'Office. L'Office a aidé le U.S. Department of Transport à faire son enquête.



contrevenaient à la *Loi sur les transports au Canada* et à ses règlements connexes. Les sanctions en cas de non-conformité varient de l'imposition d'une sanction administrative pécuniaire, de la prise d'un arrêté de cessation et de désistement, d'une réprimande officielle jusqu'à l'annulation, voire la suspension, d'une licence.

Le Programme de sanctions administratives pécuniaires prévoit un avertissement officiel dans le cas d'une première violation, donnant aux transporteurs la possibilité de prendre des mesures correctives, sauf dans le cas de transporteurs qui exploitent des vols sans licence, assurance ou document d'aviation pertinent. Toute violation subséquente d'une même disposition de la Loi ou d'un règlement peut donner lieu à l'imposition d'une sanction pécuniaire pouvant aller jusqu'à 5 000 \$ dans le cas d'une personne physique et 25 000 \$ dans le cas d'une personne morale.

En 2005, l'Office a effectué 236 inspections sur place de transporteurs canadiens et 36 inspections de gares de voyageurs. L'Office a également effectué 15 enquêtes de transporteurs ou de particuliers soupçonnés d'exploiter des services aériens illégaux au Canada. Par suite de ces enquêtes, il a relevé sept violations. L'Office a émis sept avertissements, dont aucun n'a fait l'objet d'un appel, et sept avis de violation à des transporteurs aériens qui exploitaient des services publics sans détenir de licence ou de document canadien d'aviation valides pour le service en question. Parmi les 64 avertissements non officiels pour des violations mineures, 51 ont été servis à des transporteurs aériens et 13 à des exploitants de gares de voyageurs.

## Santé financière

en vue de restructurer son capital action. La Airlines serait semblable à la restructuration des sociétés-mères d'Air Canada et d'Air Transat, que l'Office avait approuvée le 3 septembre 2004 et le 20 janvier 2005 respectivement. L'Office a publié une décision le 4 août 2005 énonçant que WestJet Airlines et WestJet continueraient de respecter les exigences en matière de propriété et de contrôle canadiens en vertu de la *Loi sur les transports au Canada*.

Tout demandeur canadien qui veut offrir des services intérieurs ou internationaux à bord d'aéronefs de plus de 39 sièges doit répondre aux exigences financières énoncées dans la *Loi sur les transports au Canada* et dans le *Règlement sur les transports aériens*. Le demandeur doit prouver qu'il dispose d'assez de liquidités pour couvrir tous les frais de démarrage, d'exploitation et généraux pour 90 jours. Ces exigences visent à garantir que le demandeur se trouve dans une situation financière saine et qu'il a une chance raisonnable de succès, ce qui contribue à minimiser les interruptions de service et à protéger les consommateurs. En 2005, l'Office a effectué trois de ces examens de santé financière.

## Application de la loi

Pour veiller à la conformité avec les lois canadiennes, le personnel de l'Office, chargé de l'application de la loi à travers le pays, effectue des inspections périodiques auprès des détenteurs canadiens d'une licence d'exploitation et des exploitants d'une gare de voyageurs qui relèvent de sa compétence. Le personnel de l'Office vérifie également les allégations que des sociétés et des particuliers

Canada et le gouvernement du Royaume-Uni de la Grande-Bretagne et de l'Irlande du Nord, ainsi qu'au *Règlement sur les transports aériens* du Canada, délivrait à ce transporteur un arrêté lui enjoignant :

- de cesser et de s'abstenir de déposer des tarifs à moins du délai de préavis prescrit à moins que l'Office n'en ait d'abord convenu;
- de cesser et s'abstenir d'offrir ou de charger des droits rejetés par l'Office; et
- d'éliminer du tarif toute modification rejetée par l'Office.

Dans son ordonnance, l'Office déclarait que « les conventions de British Airways au *Règlement sur les transports aériens* du Canada manquent de respect envers les règles convenues dans divers accords bilatéraux concernant le dépôt du tarif, ce qui sape les forces compétitives en jeu pour tous les transporteurs et donne à British Airways un avantage concurrentiel ».

À titre d'autorité aéronautique du Canada, le mandat de l'Office est de s'assurer que les conditions des divers accords de transport aérien sont respectées par les transporteurs. Le but de l'Office est de s'assurer que, dans la mesure du possible, les transporteurs aériens peuvent se faire concurrence également et équitablement au profit des consommateurs.

## Propriété et contrôle canadiens

Pour être considéré comme une société détenue et contrôlée au Canada, un transporteur aérien doit être incorporé au Canada; au moins 75 pour cent des actions associées du droit de vote doivent être détenues et contrôlées par des Canadiens; et il doit être contrôlé de fait par des Canadiens.

En 2005, l'Office a effectué 94 examens pour vérifier si les demandeurs canadiens qui se proposaient d'exploiter ou exploitaient déjà des services aériens intérieurs ou internationaux se conformaient aux exigences en matière de propriété canadienne. Sept examens ont exigé une enquête approfondie en raison de la complexité de la structure du capital social des transporteurs ou de la présence d'actionnaires minoritaires ou d'associés non canadiens susceptibles de contrôler les demandeurs. L'Office a rejeté quatre demandes parce que la société n'était pas canadienne.

À la fin de 2004, Transat A.T., propriétaire unique d'Air Transat, se proposait de restructurer son capital social. Transat A.T. avait demandé que l'Office détermine si sa proposition pour Air Transat respectait les exigences en matière de propriété et de contrôle canadiens en vertu du paragraphe 55(1) de la *Loi sur les transports au Canada*. La restructuration proposée de son capital social supposait que le droit de vote lié à chaque action variable détenue par des non-Canadiens, dans des circonstances appropriées, porterait une fraction d'un vote afin de s'assurer que les Canadiens détiennent toujours au moins 75 pour cent des votes lors des réunions des actionnaires. L'Office a publié une décision le 20 janvier 2005 énonçant que la restructuration proposée du capital social de Transat A.T. continuerait de respecter les exigences en matière de propriété et de contrôle canadiens en vertu de la *Loi sur les transports au Canada*.

Le 9 mai 2005, l'Office a reçu une proposition de WestJet Airlines, unique propriétaire du transporteur aérien WestJet,

De plus, l'Office a ordonné à Lufthansa d'indemniser toute personne ayant engagé des frais à la suite du défaut du transporteur d'appliquer les dispositions particulières de son tarif.

Pour déterminer quelles mesures correctives s'imposaient, l'Office a déclaré « qu'une raison primordiale [7] tient à l'obligation du transporteur aérien de superviser et contrôler la vente de ses billets et de s'assurer que les personnes qui achètent de bonne foi ces billets ne soient pas pénalisées par le défaut du transporteur de gérer adéquatement son réseau de distribution de billets ».

Les billets de Lufthansa avaient été acquis par l'entremise de Ideal Tours en janvier 2003 par une personne agissant au nom de 16 autres voyageant entre Vancouver et Djeddah, Arabie saoudite. Ideal Tours était accusée de n'avoir pas fait parvenir l'argent de ces billets à Skylink et à WorldPlus, les grossistes en voyages qui avaient en fait émis les billets.

Sept membres du groupe ont fait le voyage comme prévu, mais les neuf autres n'ont pas pu à cause des restrictions du visa d'Arabie saoudite. La personne a tenté de se faire rembourser les neuf billets inutilisés par Ideal Tours, mais l'agence avait fermé ses portes. Elle a alors demandé à être indemnisée par Lufthansa. Cette dernière a rejeté la demande, déclarant que Ideal Tours n'agissait pas à titre d'agent à ce moment-là et n'avait aucune autorité pour émettre des billets ou pour agir de quelque façon que ce soit au nom de Lufthansa.

Après enquête, l'Office a conclu que les billets de Ideal Tours étaient valides parce qu'ils avaient été émis non pas par Ideal Tours, mais par les agents intermédiaires autorisés. L'Office soulignait que Lufthansa

avait considéré les billets valides puisqu'elle a permis à une partie du groupe de voyager. Lufthansa a ensuite demandé à interjeter appel auprès de la Cour d'appel fédérale, ce qui lui a été accordé. On s'attend à ce que cette affaire soit réglée en 2006.

## Franchise de bagages

Le 23 décembre 2005, l'Office a rendu une décision rejetant une plainte déposée contre Air Canada concernant sa réduction de la franchise de bagages de 70 à 50 livres. L'Office devait établir si cette nouvelle condition était « déraisonnable », « injustement discriminatoire » ou établissait « une distinction injuste ». Le demandeur avançait que la réduction du poids limite pouvait faire du tort à certains voyageurs d'affaires qui voyagent avec des échantillons, de l'équipement et autres. Comme la franchise réduite s'applique à tous les passagers qui achètent un passage au tarif de classe économique, l'Office n'a trouvé aucune preuve de discrimination.

L'Office était d'avis qu'en général, les transporteurs aériens devraient avoir la latitude de fixer le prix de leurs services comme ils le jugent bon, dans les limites des contraintes législatives ou réglementaires. L'Office estimait que la réduction par Air Canada de la franchise de bagages était un moyen légitime de compenser les coûts d'exploitation accrus tout en fixant une franchise qui répondait aux besoins de nombreux voyageurs.

## British Airways

Le 30 décembre 2005, l'Office, après que British Airways a contrevenu à maintes reprises aux conditions de l'accord aérien bilatéral signé entre le gouvernement du



celles prescrites dans la décision de l'Office et imposées à KLM et Northwest. Lufthansa a été tenue d'offrir l'une des deux options suivantes aux détenteurs de billets à moins que le transporteur ne puisse démontrer clairement que les passagers avaient délibérément pris part aux activités frauduleuses relatives à l'émission de billets de Travel Way :

- le transport, sans frais additionnel, à la destination établie par les billets originaux émis par Travel Way, et ce dans l'année à partir de la date de l'ordonnance de l'Office et sur présentation des billets originaux;
- le remboursement des billets.

En outre, l'Office a ordonné à Lufthansa d'indemniser toute personne ayant engagé des frais à la suite du défaut du transporteur d'appliquer les dispositions particulières de son tarif.

### **Remboursement à vérifier à l'impression pour billets inutilisés**

Le 22 juin 2005, l'Office ordonnait à Lufthansa de prendre des mesures correctives pour ne pas avoir respecté son tarif en refusant de rembourser le prix de billets achetés par l'entremise d'une agence de voyages qui avait fermé ses portes de façon inattendue.

L'Office a ordonné à Lufthansa de payer un total de 13 455 \$ à neuf personnes qui avaient acheté des billets par l'entremise de Ideal Tours de Vancouver, sauf si le transporteur pouvait démontrer clairement que les détenteurs des billets avaient été engagés dans des activités frauduleuses en rapport avec les billets.



transporteur n'avait pas respecté son tarif et 13 selon lesquelles le tarif du transporteur était injuste et déraisonnable.

### **Troisième transporteur à accepter les billets de Travel Way**

Le 12 janvier 2005, Lufthansa est devenu le troisième transporteur aérien à qui l'Office ordonnait de prendre des mesures correctives après qu'il a refusé de transporter des personnes lui présentant des billets valides émis par Travel Way Services, une ancienne agence de voyages de la région de Toronto qui était accusée de ne pas avoir remis les fonds perçus aux transporteurs.

Le 29 avril 2003, l'Office ordonnait à KLM et à Northwest Airlines de prendre des mesures correctives après avoir établi que, en refusant d'accepter les billets émis par Travel Way, les deux transporteurs n'avaient pas respecté leur tarif. Le 23 juin 2004, la Cour d'appel du Canada a rejeté l'appel de KLM et de Northwest concernant la décision de l'Office. L'Office a repris son enquête concernant les billets de Lufthansa vendus par Travel Way après que la Cour fédérale a rejeté l'appel des deux compagnies. Lufthansa a par la suite indiqué qu'elle était prête à régler avec les passagers aux mêmes conditions que

Bien que l'Office ne pût quasi rien faire pour aider les voyageurs en détresse à cette date, il a aussitôt pris des mesures pour fournir des conseils pertinents aux détenteurs de billets de Jetsgo sur leurs options, leurs droits et leurs recours, et les a renvoyés aux organismes appropriés pour obtenir une aide immédiate. L'Office a publié un communiqué de presse et a monté une page spéciale Jetsgo sur son site Web qui était mise à jour régulièrement. Le nombre d'employés du centre d'appels a plus que triplé pour répondre aux questions des détenteurs de billets de Jetsgo. Le personnel a également répondu par écrit, soit par courrier ou par courriel, à près de 800 personnes qui avaient déposé une plainte auprès de l'Office pendant le mois qui a suivi la fin des activités de Jetsgo. De même, l'Office a pris des mesures pour donner la priorité aux transporteurs aériens qui voulaient obtenir un permis de noyisement pour dépanner les passagers laissés en détresse par Jetsgo.

Un passager de Jetsgo a fait ce commentaire sur l'aide de l'Office : « Merci beaucoup pour votre réponse opportune. Elle nous a beaucoup aidés alors que personne d'autre ne se souciait de nous. Je n'avais même jamais entendu parler de l'Office des transports du Canada auparavant et j'ai beaucoup apprécié vos conseils. Le fait de mentionner l'Office (les) rendait beaucoup plus attentifs. »

## Record au centre d'appels

Un total de 1 33 804 appels ont été faits au centre d'appels de l'Office en une période de 12 heures le 11 mars 2005, le jour où Jetsgo a mis fin à ses activités, établissant ainsi un nouveau record pour le nombre d'appels en une seule journée à un organisme gouvernemental (ce nombre ne comprend pas les 4 000 appels placés avant l'ouverture du centre ce matin-là).

## Tarifs

Les transporteurs aériens qui exploient un service offert au public au Canada sont tenus de publier un tarif contenant les prix, les taux, les frais et les conditions de transport de leur service, et de le fournir au public sur demande. Les transporteurs aériens qui offrent des services internationaux à destination ou au départ du Canada doivent déposer leur tarif à l'Office. Les deux exceptions à cette règle sont les transporteurs qui exploitent des services entre le Canada et les États-Unis et entre le Canada et l'Allemagne. Ceux-ci ne sont tenus de déposer à l'Office que les conditions de déposer à l'Office. Sur demande, l'Office peut également consentir des exemptions à l'obligation de déposer les prix applicables aux vols affrétés internationaux. Le personnel de l'Office examine les tarifs internationaux et les modifications apportées à ceux-ci afin de s'assurer qu'ils sont conformes aux lois canadiennes et aux accords bilatéraux pertinents. En 2005, l'Office a reçu 19 622 dépôts de tarifs de transporteurs aériens conformément au délai de préavis prescrit, proposant de modifier leur tarif international ou d'y ajouter des prix, des taux ou des conditions de transport. L'Office a également reçu 8 090 demandes spéciales de modification de tarif hors du délai de préavis prescrit. Quatre-vingt-dix-huit pour cent des dépôts ont été faits et traités par voie électronique. Le système de dépôt électronique accélère le processus et offre une plus grande souplesse aux transporteurs aériens. En 2005, le personnel de l'Office a répondu à 36 demandes de renseignements, réglé avec succès sept différends entre transporteurs; renvoyé 32 demandes de tarifs aux membres de l'Office pour la prise d'une décision officielle; et mené 22 enquêtes, neuf portant sur des allégations selon lesquelles le

## Victimes d'un ouragan enfin indemnisées

Un couple avec deux jeunes enfants, en vacances à Grenade, ont été laissés pour compte lorsque son vol de retour à bord de Zoom a été annulé à cause de l'ouragan Ivan. Il était en situation d'urgence, sans nourriture suffisante, sans eau potable et sans objets de première nécessité. Il est retourné à Toronto en passant par la Barbade à ses frais parce qu'il ne pouvait pas attendre Zoom et qu'il n'était pas certain que le transporteur reviendrait pour eux.

Lorsque le couple a tenté d'obtenir de Zoom le remboursement des billets d'Air Canada qu'il avait achetés, le transporteur l'a avisé qu'il n'était pas responsable, car l'annulation du vol était due à un cas de « force majeure », un événement qui ne peut raisonnablement être prévu ni contrôlé. Le transporteur ajoutait que le couple aurait dû attendre Zoom pour quitter la Grenade. Après avoir fait parvenir une lettre à Zoom sans obtenir de réponse, la dame a demandé l'aide du Programme des plaintes sur le transport aérien de l'Office.

Après l'intervention de l'Office, Zoom a émis au couple un chèque de 1 268 \$, soit le plein remboursement des billets que le transporteur leur avait vendus.

## Ordonnance de suspension d'Air Canada

L'Office a été dans l'impossibilité de traiter les plaintes sur le transport aérien contre Air Canada entre le 1<sup>er</sup> avril 2003 et le 1<sup>er</sup> octobre 2004 en raison de l'ordonnance de suspension de la Cour supérieure de justice de l'Ontario. L'ordonnance précisait qu'aucune mesure ne pouvait être prise contre Air Canada ou ses filiales sans leur consentement.

Le transporteur a ensuite déposé des lettres à l'Office les 23 et 30 décembre 2004 et le 6 janvier 2005, exposant sa position que toutes les plaintes contre Air Canada et ses filiales, relatives à des incidents survenus le 1<sup>er</sup> avril 2003 ou avant, étaient éteintes en raison d'une ordonnance distincte rendue par la Cour supérieure de justice de l'Ontario le 23 août 2004. L'Office n'était pas d'accord et a

## Jetsgo

L'Office des transports du Canada, comme tout le monde, a été surpris de la décision de Jetsgo de mettre fin à ses activités le 1<sup>er</sup> mars 2005. À la suite de cette annonce, de nombreux articles et reportages des médias dans l'ensemble du Canada et ailleurs laissaient entendre que les consommateurs pouvaient communiquer avec l'Office pour obtenir de l'information et des conseils.

présente une requête auprès de la Cour supérieure de justice de l'Ontario, le 14 février 2005, demandant une décision selon laquelle l'ordonnance de suspension n'éteignait pas ces plaintes. Pendant un certain temps, l'Office n'a pas poursuivi les cas litigieux. Le 30 juin 2005, il a décidé de ne pas donner suite à sa requête sur l'ordonnance auprès de la Cour supérieure de justice de l'Ontario et de continuer d'examiner les demandes concernées.



	1 <sup>er</sup> janv. au 30 juin	1 <sup>er</sup> juillet au 31 déc.	Total
Qualité du service	827	702	1 529
Perturbations de vol	371	226	597
Bagages	305	231	536
Billetterie	130	100	230
Réservations	71	63	134
Sécurité	60	56	116
Refus d'embarquement	39	53	92
Refus de transport	45	34	79
Programme pour grands voyageurs	42	35	77
Autres	52	33	85
<b>Total</b>	<b>1 942</b>	<b>1 533</b>	<b>3 475</b>

## Niveau de satisfaction

Le taux de satisfaction des demandeurs qui ont été pleinement ou partiellement satisfaits après la fermeture de leur dossier au niveau I était de 97,6 pour cent en 2005, par rapport à 96,0 pour cent en 2004, et de 62,1 pour cent en 2005, par rapport à 53,5 pour cent en 2004, pour les dossiers fermés au niveau II.



**Indemnisation pour une valise perdue**

Une femme a voyagé avec son nourrisson de Montréal à Marrakech, Maroc, via Casablanca, à bord de Royal Air Maroc. Une fois arrivée à destination, sa valise manquait. Elle a passé la plus grande partie de ses vacances à faire l'aller-retour de son hôtel à l'aéroport afin de retrouver sa valise, mais en vain. Elle s'est plainte à Royal Air Maroc et a demandé d'être indemnisée. Royal Air Maroc a accepté de l'indemniser pour un montant de 640 \$US pour sa valise perdue (la limite de la Convention de Varsovie) et, à titre de geste de bonne volonté, lui a versé 200 \$US pour les inconvenients. La demanderesse voulait une indemnisation de 3 000 \$CAN et a fait appel au Programme des plaintes sur le transport aérien pour intervenir en son nom.

Le personnel de l'Office a avisé Royal Air Maroc que c'est la limite pour les bagages sur un vol international prescrite par la Convention de Montréal qui s'appliquait relativement à cette réclamation, et non celle de la Convention de Varsovie. Par conséquent, Royal Air Maroc a accordé une indemnisation de 1 900 \$CAN.

## Catégories de sujets de plainte reçues en 2005

Le Programme des plaintes sur le transport aérien a reçu des plaintes sur 3 475 sujets en 2005, par rapport à 2 500 en 2004 (une augmentation de 39,0 pour cent). Les quatre principaux sujets de plainte des voyageurs sont la qualité du service, la perturbation des vols, les bagages et la billetterie. Le nombre total de plaintes dans ces quatre cas a dépassé celui de l'année précédente. Les sujets de plainte sur la qualité du service, qui comptent pour 44 pour cent du nombre total des sujets, sont passés de 962 à 1 529, soit

une augmentation de 58,9 pour cent. Pendant ce temps, les plaintes sur les perturbations de vol, qui comptent pour 17,2 pour cent du nombre total des sujets de plainte, sont passées de 446 à 597, soit une hausse de 33,9 pour cent. De même, les plaintes relatives aux bagages, qui comptent pour 15,4 pour cent des sujets de plainte, se sont accrues, de 336 à 536, soit une augmentation de 59,5 pour cent. Les sujets relatifs à la billetterie, qui comptent pour 6,6 pour cent du nombre total des sujets de plainte, sont pour leur part passés de 224 à 230, soit une hausse de 2,7 pour cent.

# Plaintes contre des transporteurs aériens étrangers

Le nombre de plaintes contre des transporteurs aériens étrangers a augmenté de 21,0 pour cent, soit de 195 en 2004, à 236 en 2005.

## Plaintes contre les transporteurs étrangers en 2005

	1 <sup>er</sup> janv. au 30 juin	1 <sup>er</sup> juillet au 31 déc.	Total
British Airways	9	13	22
KLM	8	6	14
Air France	6	7	13
BWIA	10	3	13
American Airlines	5	6	11
Cubana	6	5	11
Lufthansa	8	3	11
Royal Air Maroc	5	4	9
United	4	4	8
US Airways	5	2	7
America West	4	2	6
Cathay Pacific	4	2	6
Autres	51	54	105
Total	125	111	236

Note : Les plaintes contre plusieurs transporteurs comptent pour chaque transporteur impliqué.



# Plaintes contre les transporteurs aériens en 2005

	1 <sup>er</sup> janv. au 30 juin	1 <sup>er</sup> juillet au 31 déc.	Total
Air Canada (incluant Jazz)	330	333	663
Air Transat	38	28	66
SkyService	31	20	51
Zoom	12	19	31
WestJet	9	13	22
CanJet	4	7	11
Autres*	155	26	181
Total	579	446	1 025

\* Inclut le total de Jetsgo qui a mis fin à ses activités le 11 mars 2005.  
Note : Les plaintes contre plusieurs transporteurs comptent pour chaque transporteur impliqué.

## Remboursement dans le contexte d'un vol manqué

Un couple marié obtient ses cartes d'embarquement au comptoir d'Air Transat pour son vol Toronto-Fort Lauderdale, puis passe aux Douanes et immigration des États-Unis. Après avoir achevé les formalités, un agent d'Air Transat les informe qu'il est trop tard pour monter à bord. Le vol suivant n'ayant lieu que trois jours plus tard, ils choisissent d'acheter deux billets aller à bord d'American Airlines au prix total de 453,58 \$. Lorsqu'ils ont porté plainte à Air Transat, leur demande de remboursement a été refusée. Ils ont alors demandé au Programme des plaintes sur le transport aérien d'intervenir en leur nom.

Le personnel de l'Office a démontré à Air Transat que le couple s'était conformé aux dispositions de son tarif lorsqu'il s'est enregistré plus de 45 minutes avant le départ. Par conséquent, Air Transat lui a remboursé le prix des billets d'American Airlines au montant de 453,58 \$.

## Plaintes sur le transport aérien

Le 23 février 2005, le ministre des Finances, Ralph Goodale, annonçait, dans le cadre du Budget du gouvernement du Canada, que le poste de commissaire aux plaintes sur le transport aérien serait éliminé, mais que l'Office des transports du Canada demeurerait responsable du Programme des plaintes sur le transport aérien. Toutefois, le projet de loi C-44, qui aurait amené ce changement, est resté au Feuilleton, car une élection a été déclenchée le 29 novembre 2005.

## Catégories de plaintes

**Niveau I :** Des clients insatisfaits qui se plaignent au Programme des plaintes sur le transport aérien sans d'abord en avertir le transporteur par écrit.

**Niveau II :** Des clients insatisfaits qui se plaignent au Programme des plaintes sur le transport aérien après qu'un transporteur a omis de répondre à une plainte ou si le client n'est pas satisfait de la réponse du transporteur.

En 2005, 1 337 nouvelles plaintes ont été déposées au Programme des plaintes sur le transport aérien, soit une augmentation de 19,4 pour cent par rapport aux 1 117 plaintes de 2004. Toutes les plaintes de niveau I reçues ne sont pas réglées à ce niveau; certaines passent au niveau II pour faire l'objet d'une enquête officielle approfondie. De même, certaines plaintes sont reçues directement au niveau II. En 2005, 211 des 685 plaintes de niveau I reçues n'ont pas été réglées à la satisfaction des demandeurs. À leur demande, une pleine enquête de niveau II a été entreprise. D'autre part, 652 plaintes sont tout de suite passées au niveau II pour enquête. Bien que tous les efforts soient faits

pour régler officiellement les plaintes, certaines sont référées à l'Office pour règlement selon son processus quasi-judiciaire formel. En 2005, il y a eu sept de ces cas.

## Plaintes contre des transporteurs aériens canadiens

Six cent soixante-trois plaintes ont été déposées contre Air Canada en 2005 par rapport aux 448 reçues en 2004, une augmentation de 48,0 pour cent. Cela peut s'expliquer par le fait qu'en 2005, Air Canada n'était plus sous la protection des tribunaux contre ses créanciers alors qu'elle reprenait ses activités sous une nouvelle société de portefeuille restructurée, Gestion ACE Aviation, le 30 septembre 2004.

Un total de 362 plaintes a été déposé contre les autres transporteurs aériens canadiens. Il est intéressant de noter le nombre de plaintes contre Air Transat, SkyService et WestJet. Les plaintes contre Air Transat ont chuté de 72, en 2004, à 66 en 2005. Les plaintes contre SkyService ont également chuté de 90, en 2004, à 51 en 2005. Par ailleurs, les plaintes contre WestJet ont augmenté de 12, en 2004, à 22 en 2005.

**Note :** Les statistiques des tableaux de la section « Plaintes sur le transport aérien » peuvent varier de la période antérieure à cause de la nature dynamique de la banque de données qui fait le suivi des plaintes selon leur état actuel.



# Transport aérien

CHAPITRE



## Cas devant les tribunaux

### Cour d'appel fédérale – Appels accueillis en 2005

#### VIA Rail Canada Inc. c. Conseil des Canadiens avec déficiences

Dossier du tribunal n° A-238-04

Appel des décisions de l'Office nos 175-AT-R-2003 et 620-AT-R-2003 par lesquelles l'Office a conclu que certains aspects des voitures passagers Renaissance de VIA Rail posent des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience et ordonné la prise de mesures correctives. Par un jugement du 2 mars 2005, l'appel a été accueilli.

### Cour suprême du Canada – Cas en instance en 2005

#### Conseil des Canadiens avec déficiences c. VIA Rail Canada Inc.

Dossier du tribunal n° 30909

Appel du jugement de la Cour d'appel fédérale du 2 mars 2005 relatif à l'appel des décisions de l'Office nos 175-AT-R-2003 et 620-AT-R-2003 par lesquelles l'Office a conclu que certains aspects des voitures passagers Renaissance de VIA Rail posent des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience et ordonné la prise de mesures correctives. La Cour suprême du Canada a autorisé d'appel.

### Cour d'appel fédérale – Cas en suspens en 2005

#### Linda McKay-Panos c. Air Canada et l'Office des transports du Canada

Dossier du tribunal n° A-100-03

Appel de la décision n° 567-AT-A-2002 de l'Office en date du 23 octobre 2002 qui établissait que Mme McKay-Panos, une personne obèse, n'avait pas de déficience aux fins de l'application de la partie V de la *Loi sur les transports au Canada*.

#### VIA Rail Canada Inc. c. Meenu Sikand et l'Office des transports du Canada

Dossier du tribunal n° A-277-05

Appel de la décision n° 115-AT-R-2005 de l'Office en date du 3 mars 2005/ordonnance T-582-05 de la Cour d'appel fédérale concernant la politique de distribution des repas de VIA Rail.

En 2005, l'Office a continué de concentrer ses efforts sur l'amélioration des communications entre les personnes ayant une déficience, les agents de voyages, les voyageurs et les transporteurs afin de s'assurer que les services nécessaires sont précisés au moment de la réservation et communiqués au transporteur.

À la demande des organisateurs de la conférence, l'Office s'est adressé à la communauté des avocats lors de la *MacDougall Aviation Law Day Conference*, à Toronto, sur le sujet de la communication avec les passagers ayant une déficience et d'autres questions de réglementation. Le personnel de l'Office a fait la promotion de sa liste de vérification pour la réservation comme outil pratique afin de s'assurer que les besoins en accessibilité des voyageurs sont documentés et communiqués au transporteur, quel que soit le mode de déplacement.

Dans le cadre de la réunion annuelle du Conseil des aéroports du Canada, la présidente de l'Office a participé à une discussion de groupe sur les répercussions des politiques, et des règlements économiques du gouvernement sur nos aéroports.

L'Office a également participé à des événements relatifs au transport comme : le colloque sur le transport adapté au Québec, tenu à Bromont du 14 au 16 septembre; le Conseil international des aéroports et la *PAWS National Dog Guide Conference*. Il a installé son kiosque lors de salons professionnels comme *People in Motion* à Toronto; la conférence *Natural Sounds* de l'Association des malentendants canadiens à Kelowna; et la conférence de l'*Alliance pour l'égalité des personnes aveugles du Canada*, tenue à Ottawa. Le document primé de l'Office, *Portrait de l'inclusion*, d'abord lancé lors de la 10<sup>e</sup> Conférence internationale pour la mobilité

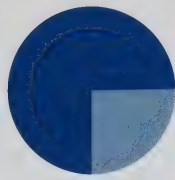
et le transport des personnes âgées ou à mobilité réduite (COMOTRED), au Japon, a été présentée lors de la réunion annuelle du *Transportation Research Board* à Washington, D.C.

L'Office participe activement aux efforts faits pour organiser la 1<sup>re</sup> Conférence COMOTRED que Transports Canada accueillera à Montréal en 2007. L'Office coprésidera cet événement et y jouera un rôle actif dans la présentation des réalisations canadiennes en matière d'accessibilité des transports aux professionnels du transport et aux consommateurs du monde entier. De l'information sur cette conférence est disponible à l'adresse [www.tc.gc.ca/transned2007](http://www.tc.gc.ca/transned2007).

L'Office a contribué au rapport fédéral sur la déficience, *Vers l'intégration des personnes âgées ayant des déficiences, un rapport du gouvernement du Canada*, et au nouveau *Guide pour les personnes ayant une déficience* révisé qui sera distribué dans les foyers du Canada en 2006.

L'Office a également comparu devant le Sous-comité du Parlement sur la condition des personnes handicapées du Comité permanent du développement des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées. Il a discuté des enjeux actuels de l'Office et a répondu à une gamme de questions qui préoccupent les membres du Comité et leurs commanditaires. Information sur l'accessibilité diffusée sous forme de dépliant et de rapports :

Bulletins d'information – 3 675  
Rapports et déliants – 10 830



## Session d'information pour WestJet

WestJet a offert à l'Office une occasion d'organiser une session d'information à plus de 20 employés clés responsables de l'élaboration de politiques et de procédures sur les services aux invités de la compagnie. Pendant cette présentation de deux jours, de l'information a été distribuée dans le cadre de l'examen de tous les codes de pratiques et des règlements ainsi que des décisions clés; de la liste de vérification des réservations; des circulaires de l'Office et de Transports Canada sur les exigences relatives aux sièges passagers, aux bagages (fauteuil roulant, accumulateurs) et à la prestation des exposés individuels sur les mesures de sécurité concernant le transport des personnes ayant une déficience. Par la suite, des réponses écrites détaillées ont été préparées afin de répondre aux questions opérationnelles précises des participants.

CanJet a incorporé des caractéristiques de transport accessible à son site Web afin de permettre aux passagers ayant une déficience de préciser leurs besoins en services au moment de la réservation. Cette initiative fournira au transporteur de l'information pertinente qui lui permettra de répondre en temps réel aux besoins en services accessibles des clients pendant leurs déplacements. CanJet continue d'utiliser les publications de l'Office dans son programme de formation et, pendant la période du présent rapport, la documentation sur les transports accessibles a été envoyée à l'intention des participants à un cours de nouveaux agents de réservation du centre d'appels de CanJet à Bathurst (Nouveau-Brunswick).

## Communiquer avec les Canadiens

ATS pour personnes malentendantes dans son bureau de réservation canadien. Lorsque la Sunwing Airlines se préparait à lancer son entreprise, le personnel de l'Office a rencontré des représentants du transporteur et fait une présentation sur la formation tout en offrant des conseils sur des questions de service particulières. Le fait de travailler avec des fournisseurs lors de l'élaboration de leurs services avant de les mettre en œuvre offre une occasion unique d'incorporer des aménagements accessibles au fondement même des services aux passagers. Ce travail proactif se poursuivra en 2006.

L'Office a continué d'informer les Canadiens des questions d'accessibilité et de ses décisions en 2005 par l'entremise des médias. Des articles ont été publiés dans les grands quotidiens, hebdomadaires et périodiques du Canada, et des émissions ont été diffusées à la radio et à la télévision.



Les tarifs transfrontaliers et internationaux sont examinés minutieusement et régulièrement avant que l'Office accepte les conditions de transport nouvelles ou modifiées. L'Office scrute les conditions régissant les services offerts aux passagers ayant une déficience et des changements sont recommandés, s'il y a lieu.

En 2005, l'Office a continué de travailler à la modernisation des dispositions de son modèle de tarif intérieur qui touchent les personnes ayant une déficience. Ce modèle de tarif intérieur, qui tient compte en large partie des exigences du *Règlement sur les transports aériens* en matière de conditions de transport des personnes ayant une déficience, a été élaboré par l'Office afin de fournir aux petits transporteurs qui n'avaient pas adopté leur propre tarif un exemple des conditions de transport que contient normalement le tarif des gros transporteurs. L'Office travaille présentement à y incorporer certaines dispositions des lignes directrices sur l'accessibilité des petits aéronefs publiées récemment. Ce travail se poursuit en 2006. De plus, ces lignes directrices sur l'accessibilité des petits aéronefs seront maintenant fournies aux nouveaux transporteurs qui exploitent des aéronefs de 29 sièges ou moins. Les lignes directrices s'ajoutent à la documentation qui a déjà été fournie aux plus importants fournisseurs de services aux passagers.

En 2005, l'Office a mis beaucoup d'énergie dans la poursuite d'un programme de prise de contact afin d'engager les fournisseurs de services dans une discussion sur les services de voyage pour les personnes ayant une déficience afin de les sensibiliser aux règlements, aux codes de pratiques, aux décisions de l'Office et aux avis diffusés à l'industrie des transports. Des consultations

ont été menées auprès de transporteurs particuliers, dont Air Transat, Harmony Airways, SkyService Airline, Air Canada et WestJet.

Ce travail comporte l'assistance du personnel de l'Office aux sous-traitants des aérograres, comme les hôtels dans les aérograres et les compagnies de location d'autos, alors qu'ils appuient les efforts des transporteurs et des autorités aéroportuaires en vue d'assurer que l'expérience des voyageurs sera sans heurt.

Le personnel de l'Office a répondu aux questions d'autres organisations professionnelles. Par exemple, il a répondu à une demande de la British Columbia Veterinary Medical Association sur la certification des animaux de service à qui on permet l'accès aux transports en commun. Cette information a ensuite été diffusée aux vétérinaires de la province afin de favoriser l'uniformité et la compréhension du public voyageur.

la promotion de l'accessibilité des nouveaux programmes de contrôle de sécurité.

Après la signature d'un protocole d'entente en 2004, l'Office et l'ACSTA ont commencé à surveiller les activités de formation des préposés au filtrage de sécurité, conformément au *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une*

*défiance*. Le personnel de l'Office a examiné un rapport préparé par l'ACSTA sur ses activités de sensibilisation aux déficiences et a fait des recommandations, le cas échéant. Il a visité plusieurs sites d'ACSTA et continué de fournir de l'assistance de sorte que le cadre de l'ACSTA relatif au respect du *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une défiance*, qui répond à ses besoins et à ceux de l'Office, puisse être mis en œuvre. En 2005, l'ACSTA a commencé à incorporer un nouveau module de sensibilisation à son programme de formation, lequel vise à améliorer la prestation de services aux passagers ayant une défiance.

En 2005, le personnel de l'Office a travaillé avec Transports Canada pour aider à élaborer un nouveau programme de formation à l'intention des fournisseurs de services intitulé *Empruntez la voie accessible*. Une vidéo et un manuel seront publiés.

L'Office sensibilise les transporteurs et les exploitants d'aérogares à la nécessité de maintenir un niveau uniforme de services de base pour les voyageurs ayant une défiance. En outre, il surveille les sites Web de ces fournisseurs afin de cerner les écarts avec les normes de l'Office et les écarts qui existent entre leurs conditions et leurs tarifs intérieurs respectifs. Même si les tarifs intérieurs doivent plus être déposés à l'Office, celui-ci les demande et les vérifie régulièrement afin de s'assurer que les engagements pris face aux clients ayant une défiance sont respectés.

ferroviaire et maritime s'assurent que leurs employés et les sous-traitants reçoivent une formation adéquate pour aider les voyageurs ayant une défiance. Le personnel de l'Office fait des inspections régulières afin de s'assurer que le règlement est appliqué. Il fournit également de l'information et des conseils aux transporteurs afin de les aider à sensibiliser leur personnel.

Par exemple, les enquêteurs et le personnel de Transports accessibles de l'Office ont révisé les programmes de formation de Innu

Mikun, Provincial Airlines, Coopérative de transport maritime et aérien, ainsi que des aéroports de Windsor, de Hamilton et de North

Bay, et Swanberg Air.

Dans le cadre de son travail sur le terrain, le personnel de l'Office a effectué une

inspection de la formation et un examen de l'accessibilité à l'aéroport de Calgary. Le

personnel a examiné plusieurs caractéristiques d'accessibilité innovatrices, dont une aire

d'exercice pour les animaux de service et un correcteur de dévers pour la passerelle

d'embarquement qui fait que l'entrée de l'aéronef et la passerelle sont toujours à la

même hauteur afin de faciliter l'embarquement. L'aéroport de Calgary a remporté un prix de

l'accessibilité de la collectivité et son travail sera souligné dans un des numéros 2006 du

bulletin de la Direction des transports accessibles. *On va de l'avant*.

En 2005, l'Office a également continué de réagir face à l'importance croissante que l'on

accorde aux mesures de sécurité pour les voyageurs aériens, car le nouveau système de sécurité doit être accessible aux personnes

ayant une défiance qui doivent pouvoir le franchir dans la dignité. Ainsi, l'Office a

travaillé avec l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) à faire

## Accessibilité des aéroports passagers

Au cours de 2005, l'Office a poursuivi son travail sur l'accessibilité des aéroports en tenant des réunions avec l'industrie et des représentants des consommateurs en vue de préparer la première ronde de consultation. L'Office a ensuite discuté avec son Comité consultatif sur l'accessibilité à l'automne 2005 d'une première ébauche du code d'accessibilité des aéroports passagers. Le travail à l'égard de ce projet se poursuivra en 2006. En plus de poursuivre les consultations relativement à ce code, l'Office élaborera un guide d'accompagnement qui contiendra de l'information pratique pour aider les fournisseurs de services de transport à mettre en œuvre le nouveau code.

## Sondage auprès des consommateurs

En 2005, l'Office a amorcé la préparation d'un *Questionnaire à l'intention des voyageurs* qui permettra aux voyageurs ayant une déficience de documenter leurs expériences de façon à ce que l'Office puisse apprendre directement de ceux qui utilisent les services ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas. Les résultats constitueront un outil important pour déterminer les prochaines étapes du travail de l'Office en matière d'accessibilité des transports. Ce sondage sera lancé en 2006.

En 2005, l'Office a travaillé de concert avec les transporteurs aériens afin de s'assurer que la formation nécessaire est offerte dans le contexte des réalités en évolution de l'industrie contemporaine des services aériens de passagers au Canada. Le Règlement sur la formation du personnel exige que les transporteurs et les exploitants d'aéroports des industries aérienne,

## Normes d'aménagement pour appareils distributeurs et pour la conception d'un environnement accessible de l'Association canadienne de normalisation

En 2005, l'Office a continué de participer aux activités du Sous-comité technique de l'Association canadienne de normalisation (CSA), lequel est chargé de la norme de conception accessible des appareils interactifs de libre service (appareils distributeurs). Cette norme établira des critères pour rendre les machines interactives, par exemple les guichets d'enregistrement rapide et les billetteries automatiques, accessibles aux personnes ayant différents niveaux de capacités physiques, sensorielles ou cognitives. Cette norme sera publiée en 2006. L'Office a également poursuivi son travail avec la CSA en vue d'harmoniser la norme « Accessible Design for the Built Environment » (norme B651 — Conception d'un environnement accessible), autrefois appelée *Accessibilité des bâtiments et autres installations : Règles de conception* avec les normes pertinentes de l'Organisation internationale de normalisation. Le travail avec la CSA se poursuivra en 2006.

## Promotion d'une formation efficace et de la sensibilisation



## Surveillance du code de communication

En 2004, l'Office a lancé le Code de pratique : *L'Élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience* avec son guide de ressources. La même année, l'Office a préparé un questionnaire à l'intention de plus de 100 transporteurs et exploitants d'aéronefs assujettis au code en vue de rassembler des données de base.

En 2005, l'Office a consacré beaucoup de temps pour rencontrer les fournisseurs de services de transport afin de leur expliquer le code de communication et de faciliter son application. Il a publié un bulletin contenant de l'information pertinente pour les personnes assujetties au code, notamment sur les normes de conception accessible, les ATS dans les installations de téléphone public et la formation en conception accessible des sites Web.

L'Office a également aidé les fournisseurs de services à rédiger leurs politiques provisoires sur les médias substitués, comme l'exige le code de pratiques. L'objectif de cette politique est d'offrir aux passagers ayant une déficience des formats qui s'ajoutent à ou remplacent l'imprimé ou la vidéo conventionnels utilisés pour la diffusion de l'information publique relative aux voyages.

Le suivi du code de communication se poursuivra en 2006, car le nombre de gares et de transporteurs qui y sont assujettis est quatre fois supérieur à celui des trois autres codes de pratiques pris ensemble (ferroviaire, maritime et aérien) que l'Office a publiés. L'Office présentera les résultats à son Comité consultatif lors de la prochaine réunion générale et le questionnaire sera redistribué en 2007, lorsque le code entrera en vigueur, afin de mesurer les progrès.

- Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience (code aérien);

- Accessibilité des voitures de chemin de fer et conditions de transport ferroviaire des personnes ayant une déficience (code ferroviaire);

- Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience (code maritime);

- L'Élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience (code de communication).

Les codes de pratiques traduisent la politique du gouvernement du Canada d'appliquer des démarches volontaires plutôt que d'avoir recours à la réglementation. Ces codes sont élaborés en consultation avec et pour les associations de personnes ayant une déficience, les personnes âgées, les fabricants, les transporteurs et les fournisseurs de services.

Pour évaluer le niveau de conformité de l'industrie avec les codes de pratiques de l'Office, ce dernier mène des sondages réguliers. Les transporteurs et les exploitants d'aéronefs fournissent des rapports écrits sur les mesures prises pour satisfaire aux exigences de ces codes. Ces déclarations volontaires sont vérifiées au moyen de visites sur place des enquêteurs de l'Office. Ces visites donnent aux fournisseurs de services de transport l'occasion d'échanger de l'information et d'obtenir des conseils qui les aideront à améliorer plus rapidement le niveau d'accessibilité.

l'allègement de préoccupations avant le départ et trois cas ont été renvoyés au Programme des plaintes sur le transport aérien parce qu'ils ne soulevaient aucun problème d'accessibilité.

## Travail de réglementation et le Comité consultatif

L'Office administre deux ensembles de dispositions pour éliminer les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience, soit la partie VII du *Règlement sur les transports aériens* concernant les conditions de transport des personnes ayant une déficience, promulgué le 1<sup>er</sup> janvier 1994 et le *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*, promulgué le 26 janvier 1995.

Pour obtenir des conseils sur les questions d'accessibilité, l'Office consulte son Comité consultatif sur l'accessibilité composé de représentants de la communauté des personnes ayant une déficience, de l'industrie du transport et d'autres parties intéressées (voir la section Équipe de l'Office à la page 74). L'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA), l'Association canadienne de normalisation, un expert-conseil en voyages pour les personnes ayant une déficience et WestJet se sont joints au Comité en 2005. Les domaines d'expertise respectifs de ces nouveaux membres permanents enrichiront le travail du Comité sur les projets présents et futurs relatifs à l'accessibilité.

De temps à autre, une expertise particulière est nécessaire pour orienter le travail en cours. Par conséquent, des représentants des autorités aéroportuaires de Charlottetown, Toronto et Winnipeg ont été invités à siéger au Comité consultatif pendant l'élaboration

du *Code de pratiques sur l'accessibilité des aérogares passagers*. Ces nouveaux membres temporaires apportent leur expertise au Comité pour ce qui est des infrastructures des aérogares et des activités de première ligne, et feront une contribution précieuse à l'élaboration du code.

## Embarquement à bord des petits aéronefs

En 2005, l'Office a cherché des moyens d'encourager les transporteurs à considérer des combinaisons plus compatibles d'appareils mécaniques d'embarquement et de fauteuils d'embarquement et de transfert. L'Office a diffusé un avis à l'intention des exploitants canadiens d'appareils Metroliner et Beechcraft 1900. Dans une étude intitulée *Boarding Small Regional Aircraft* (Embarquement à bord des petits aéronefs (régionaux) et menée pour le compte du Centre de développement des transports de Transports Canada, il est ressorti que ces appareils posent des défis au chapitre de la compatibilité avec certains types d'appareils d'embarquement ou de transfert. L'avis offre des conseils opérationnels à ces exploitants qui assurent un service aux passagers ayant une déficience qui utilisent un fauteuil roulant. L'avis mettait en vedette un appareil et une procédure d'embarquement uniques et efficaces conçus par Bearskin Airlines et qui servent à l'assistance pour l'embarquement et le transfert à bord des appareils Metroliner. On peut consulter l'avis sur le site Web de l'Office.

## Surveillance des codes de pratiques

L'Office a élaboré quatre codes de pratiques pour rendre le réseau fédéral des transports plus accessible aux personnes ayant une

:



Dans une autre décision, l'Office a conclu qu'une allergie en soi ne constitue pas une déficience aux fins de l'application de la Loi. Toutefois, l'Office a conclu que certaines personnes peuvent avoir une déficience aux fins de l'application de la partie V précitée qui peut être attribuée à une allergie. Puisque les enjeux soulevés par la demande relative aux allergies étaient semblables à ceux de l'appel de Mme McKay-Panos, l'Office a ajourné 14 de ces cas en attendant la conclusion de l'appel de cette dernière. Par la suite, il a ajourné une 15<sup>e</sup> demande relative aux allergies.

## Statistiques sur les plaintes

Au cours de 2005, l'Office a reçu 51 demandes relatives à l'accessibilité. Quarante-trois décisions ont été rendues, certaines relativement à des demandes qui avaient été reçues avant le 1<sup>er</sup> janvier 2005, et d'autres reçues pendant l'année 2005. Vingt six de ces décisions avaient trait à de nouvelles demandes et 15 étaient des suivis de la mise en oeuvre des mesures correctrices que l'Office avait ordonnées dans des décisions antérieures. De plus, l'Office a rendu deux décisions dans le cadre de demandes de révision de ses décisions et 141 décisions procédurales et interlocutoires relatives à des questions toujours à l'étude par l'Office, dont deux qui établissaient des conclusions provisoires de l'Office et exigeaient des répondants qu'ils donnent suite à une demande de justification. L'Office a également rendu une décision établissant ses conclusions sur les demandes relatives à l'oxygène thérapeutique. Neuf demandes ont été retirées, trois ont été classées à cause d'actes de procédures incomplètes, trois en raison du règlement officieux entre les parties et 18 ont été réglées avec succès par la médiation. L'Office a également facilité



## Obésité et allergies

Les cas concernant l'obésité et les allergies étaient également assujettis à l'ordonnance de Linda McKay-Panos, une plaignante. L'appel avaient été suspendus à cause d'un appel de Mme McKay-Panos avait déposé une plainte auprès de l'Office contre Air Canada au sujet du siège qu'on lui avait offert et de la politique du transporteur de charger au passager le siège additionnel nécessaire en raison de son obésité. En octobre 2002, l'Office avait rejeté la demande de Mme McKay-Panos contre Air Canada, concluant que bien que la plaignante ait des problèmes de santé, des déficiences, des limites ou des contraintes causées par son obésité, elle n'est pas une personne ayant une déficience aux fins de l'application de la partie V de la Loi. Mme McKay-Panos a interjeté appel de la décision de l'Office devant la Cour d'appel fédérale. La Cour d'appel fédérale a relancé le cas et, le 15 décembre, il a été entendu à Edmonton. Le comité de la Cour d'appel a pris sa décision en délibéré et elle est attendue en 2006.



- Le niveau de service qu'offre Air Canada et, plus précisément, les préoccupations relatives à la fiabilité du service d'oxygène thérapeutique.

L'Office a conclu que trois autres problèmes soulevés par les demandeurs contre Air Canada ne constituaient pas des obstacles à leurs possibilités de déplacement.

Quant à la plainte contre WestJet, l'Office a conclu que le refus de WestJet de transporter des personnes ayant une déficience qui ont besoin d'oxygène thérapeutique sur les vols internationaux et transferts constituaient un obstacle à leurs possibilités de déplacement.

Comme prochaine étape, l'Office convoquera une audience verbale pour rassembler plus d'information des répondants et des témoins-experts. Les répondants auront également l'occasion de présenter et d'éprouver les preuves concernant le caractère abusif de tout obstacle jugé tel et la pertinence de toute mesure corrective que l'Office pourrait considérer.

## Audience en cours pour examiner les tarifs et les frais pour les personnes ayant besoin d'un siège supplémentaire en raison de leur déficience

En 2005, l'Office a poursuivi son enquête sur les demandes concernant les tarifs des vols intérieurs pour les personnes ayant une déficience qui ont besoin d'un siège supplémentaire pour elles-mêmes ou leur accompagnateur et qui visent Air Canada, Air Canada Jazz, WestJet, l'administration

aéroportuaire de l'aéroport international de Gander et l'Association du transport aérien du Canada. L'Office a décidé d'ajouter un cas visant un transporteur aérien étranger jusqu'à ce qu'il ait réglé cette question pour les vols intérieurs.

En février 2005, l'Office a conclu que la façon la plus rapide de rassembler les témoignages dont il a besoin pour évaluer à fond et avec exactitude le caractère abusif potentiel de tout obstacle causé par le tarif et les frais additionnels était de convoquer une audience verbale afin de recueillir plus d'information des demandeurs, des répondants et des témoins-experts. Les répondants auraient également l'occasion de présenter et d'éprouver les preuves concernant le caractère abusif de tout obstacle jugé tel et la pertinence de toute mesure corrective que l'Office pourrait considérer.

La première étape de cette audience verbale s'est déroulée à Toronto du 30 mai au 3 juin 2005. L'Office a pu recueillir des faits, de l'information et des preuves conditionnelles auprès des demandeurs et des répondants des transporteurs aériens à propos du caractère abusif potentiel des tarifs et des frais exigés des personnes qui ont besoin d'un siège supplémentaire en raison de leur déficience. L'Office a également convoqué une audience verbale d'une journée, le 14 octobre 2005, afin de recueillir des preuves des parties et afin de préciser le degré auquel les témoignages que les demandeurs cherchent à obtenir des transporteurs répondants sont nécessaires et pertinents l'examen des questions dont il est saisi.

La deuxième étape de l'audience verbale aura lieu en 2006.

demandes affectées) étaient éteintes par l'ordonnance d'homologation.

L'Office n'était pas d'accord avec Air Canada et, en janvier 2005, il a indiqué qu'il en avait référé à la Cour supérieure de justice de l'Ontario pour que la question soit réglée le plus rapidement, en demandant notamment une interprétation de l'homologation afin de savoir si les demandes affectées étaient éteintes comme le prétendait Air Canada. Pendant ce temps, Air Canada a demandé que l'Office suspende toutes les demandes affectées en attendant la réponse de la Cour, demande à laquelle l'Office a acquiescé étant donné sa demande d'une interprétation de l'homologation.

L'Office a ensuite décidé que la meilleure façon de traiter les demandes affectées était de procéder à leur examen et, par conséquent, le 30 juin 2005, il a retiré sa motion devant la Cour supérieure de justice de l'Ontario demandant une interprétation de l'homologation. L'Office a donc levé la suspension de toutes les demandes affectées.

## Audience prévue sur l'utilisation d'oxygène thérapeutique

En 2005, l'Office a poursuivi son enquête des 26 demandes combinées, 25 contre Air Canada et une contre WestJet, concernant les politiques et procédures des transporteurs sur l'utilisation d'oxygène thérapeutique. L'enquête de l'Office sur les questions relatives à l'oxygène thérapeutique a été amorcée à la suite de sa décision de décembre 2004 que les personnes ayant besoin d'oxygène thérapeutique pendant leurs voyages par avion sont des personnes ayant une déficience aux fins de l'application de la partie V de la Loi, quelle que soit leur position dans le spectre des personnes ayant besoin

d'oxygène thérapeutique (de façon ininterrompue ou au besoin).

À l'automne 2005, l'Office a demandé des éclaircissements à Air Canada au sujet de ses politiques et procédures à divers égards et, dans une décision du 13 décembre, il a déterminé qu'elles présentaient des obstacles pour les personnes ayant une déficience qui ont besoin d'oxygène thérapeutique à bord des appareils d'Air Canada et de WestJet. En ce qui concerne les plaintes contre Air Canada, l'Office a constaté les obstacles ci-après aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience qui ont besoin d'oxygène thérapeutique quand elles voyagent par avion :

- Le défaut d'Air Canada de fournir de l'oxygène thérapeutique avant l'embarquement, pendant les correspondances, les escalas et à l'arrivée à la destination finale; et son défaut de s'assurer de la disponibilité d'un réservoir d'oxygène portatif réservé aux personnes qui utilisent de l'oxygène thérapeutique pour leur permettre d'aller aux toilettes à bord.

- La politique d'Air Canada : (1) qui exige que les personnes fassent d'avance une demande de service d'oxygène et de service d'oxygène portatif à bord; (2) qui exige qu'un *État de santé des personnes désirant voyager* soit rempli par le médecin de toute personne utilisant de l'oxygène, y compris les frais engagés et le niveau d'information divulgué; (3) sur les frais du service d'oxygène; et (4) de ne pas fournir d'humidificateur sur demande aux personnes qui utilisent de l'oxygène thérapeutique sur tous ses vols.
- Les politiques et procédures d'Air Canada relatives à l'installation du réservoir



déposée contre VIA le 4 décembre 2000, relativement à la nouvelle flotte de voitures Renaissance dont VIA avait fait l'acquisition la même année. Ces préoccupations avaient surtout trait à l'accessibilité des voitures pour les personnes en fauteuil roulant.

L'Office avait ordonné à VIA d'éliminer 14 obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience. VIA disposait de 60 jours à compter de la date de la décision d'octobre 2003 pour déposer son plan d'application des modifications nécessaires pour éliminer les obstacles abusifs, ainsi que l'échéancier prévu. VIA était également tenu de déposer un plan détaillé du point de vue de l'accessibilité et d'obtenir l'approbation écrite de l'Office avant d'appliquer ces mesures.

En avril 2005, le CCD a demandé l'autorisation d'interjeter appel de cette question à la Cour suprême du Canada. Le 17 novembre 2005, la Cour suprême du Canada a admis la demande du CCD et on s'attend à ce que la cause soit entendue en mai 2006.

## Cas de l'Office en suspens

Comme on le mentionnait dans le Rapport annuel 2004, plusieurs demandes dont a été saisi l'Office, lesquelles soulevaient des questions importantes pour la communauté des personnes ayant une déficience, étaient en suspens au 31 décembre 2004. Trois d'entre elles concernent des personnes obèses, 15 proviennent de personnes ayant des allergies, 24 de personnes ayant besoin d'oxygène thérapeutique et six portent sur les tarifs et les frais à bord des vols intérieurs exigés des personnes ayant une déficience qui ont besoin d'un siège supplémentaire pour elles-mêmes ou leur accompagnateur. Comme

on l'explique ci-après, l'avancement de ces dossiers en 2005 a été affecté lorsque l'ordonnance visant la protection d'Air Canada contre ses créanciers a été levée à l'automne 2004.

## Dossiers d'Air Canada affectés par l'ordonnance de suspension du 1<sup>er</sup> avril 2003

En vertu du paragraphe 11(3) de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies*, la Cour supérieure de justice de l'Ontario a émis une ordonnance de suspension le 1<sup>er</sup> avril 2003 concernant Air Canada et ses filiales. Cette ordonnance a eu pour effet de suspendre toutes les procédures contre Air Canada devant l'Office. Elle est restée en vigueur jusqu'au 30 septembre 2004 lorsque l'ordonnance visant la protection d'Air Canada contre ses créanciers a été levée.

Dans le cadre de l'achèvement de la restructuration d'Air Canada, le 23 août 2004 la Cour supérieure de justice de l'Ontario a émis une ordonnance en vertu de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies* qui levait l'ordonnance de suspension à compter du 1<sup>er</sup> octobre et éteignait toute réclamation contre les actifs d'Air Canada faite le 1<sup>er</sup> avril 2003 ou avant (l'ordonnance d'homologation). Une fois l'ordonnance de suspension levée, l'Office a rendu 14 décisions relativement à des cas qui avaient été mis en attente en raison de l'ordonnance de suspension précédente.

Les 23 et 30 décembre 2004 et 6 janvier 2005, Air Canada a déposé des mémoires précisant sa position que toutes les demandes devant l'Office contre Air Canada et ses filiales et ayant trait à des incidents relatifs à l'accessibilité des transports s'étant produits le 1<sup>er</sup> avril 2003 ou avant (les



affaires internes d'ordre opérationnel et commercial des transporteurs.

Par conséquent, la question n'a pas été traitée dans cette décision de 2005.

L'Office a également conclu que l'inaccessibilité des petits appareils régionaux à réaction sur la ligne Ottawa-Winnipeg constituait un obstacle aux possibilités de déplacement des voyageurs, mais que cet obstacle n'était pas abusif. L'Office a noté qu'une fois établi que l'aide à la mobilité du voyageur ne pouvait pas être transportée à bord du petit appareil d'Air Canada, le demandeur et son accompagnateur ont été surclassés en classe affaires et ont voyagé sur un autre vol avec correspondance à Toronto. L'Office a reconnu que même si le demandeur devait voyager à bord d'un vol direct pour minimiser le nombre de transferts entre son siège et son fauteuil roulant, Air Canada a néanmoins pu le transporter dans son propre réseau de transport à bord d'un vol indirect, sans pour autant causer de retard.

L'Office a également tenu compte de la position d'Air Canada qu'aucune autre mesure n'aurait pu être prise à ce moment-là. Le demandeur et le CCD n'étaient pas d'accord avec cette position, expliquant qu'une fois que le transporteur établit qu'une personne ayant une déficience ne peut être transportée à bord d'un appareil particulier, un préavis lui ayant été donné, il doit remplacer l'appareil par un plus gros pouvant répondre aux besoins de cette personne. L'Office a réitéré sa position qu'Air Canada, comme tous les transporteurs, a le droit de déployer ses appareils comme elle l'entend afin de répondre à la demande du marché.

L'Office a conclu que la procédure d'Air Canada pour évaluer et confirmer la capacité de ses appareils de transporter les aides à la

mobilité des personnes ayant une déficience constituait un obstacle abusif aux possibilités de déplacement du demandeur et des personnes ayant une déficience qui utilisent des aides à la mobilité en général. L'Office a enjoint à Air Canada de prendre les mesures suivantes :

- Fournir à l'Office une copie de ses procédures pour évaluer et confirmer si ses appareils peuvent transporter les aides à la mobilité des personnes ayant une déficience.
- Fournir à l'Office une copie de la note de service envoyée à son MEDA Desk (la section d'Air Canada qui se charge des demandes de cas médicaux et des personnes ayant une déficience) et aux agents de son centre d'appels pour les aviser de l'importance de vérifier auprès des passagers qui utilisent des aides à la mobilité et qui prévoient voyager à bord de petits appareils si l'aide pourra passer ou non par la porte de la soute de l'appareil, en fonction de la taille maximale des aides pouvant être transportées; et
- Fournir à l'Office une copie du communiqué que serait envoyé à toutes les agences de voyage pour les aviser de ce qui précède.

## Conseil des Canadiens avec déficiences c. VIA Rail Canada Inc.

VIA a demandé d'interjeter appel de deux décisions de l'Office (mars et octobre 2003) concernant l'accessibilité des voitures Renaissance de VIA. En mars 2005, la Cour d'appel fédérale a rendu sa décision sur cette question. Bref, la Cour a admis l'appel de VIA, annulé les décisions préliminaires et finales de l'Office et renvoyé la plainte à l'Office aux fins de réexamen. Dans sa plainte originale

## Transport des aides à la mobilité à bord des petits avions régionaux d'Air Canada

Le 4 janvier 2005, une personne qui utilise un fauteuil roulant électrique et le Conseil des Canadiens avec déficiences (CCD) ont déposé une plainte contre Air Canada concernant son incapacité de transporter le fauteuil roulant électrique dans la soute à fret; les procédures d'Air Canada pour évaluer et confirmer si elle peut ou non transporter les aides à la mobilité des personnes ayant une déficience à bord de ses appareils; et l'inaccessibilité du Canadien Regional Jet (CRJ) sur la ligne Ottawa-Winnipeg.

Les demandeurs ont également soulevé la question générale du remplacement des gros appareils par des petits sur certaines lignes partout au Canada. L'Office a souligné qu'il reconnaît depuis longtemps que l'utilisation croissante des petits appareils pour desservir les petites collectivités canadiennes pose des problèmes d'accessibilité.

Cependant, comme il l'avait indiqué dans une décision antérieure de 2003, l'Office n'était pas enclin à intervenir dans les activités commerciales internes des fournisseurs de services de transport au point de leur dicter quel équipement de transport ils doivent utiliser. Il a également souligné que les transporteurs utilisent des appareils particuliers sur des lignes particulières pour diverses raisons internes, commerciales et économiques complexes, y compris la capacité de l'appareil et la demande. L'Office a déclaré que les transporteurs peuvent déployer leur flotte comme ils l'entendent pour répondre aux demandes du marché d'une région donnée. L'Office a réaffirmé sa position qu'il ne devrait pas s'ingérer dans les

période de trois ans débutant en 2006. L'Office a indiqué qu'il publierait une autre décision sur la constatation préliminaire d'obstacle abusif.

## Plaintes d'ATS contre des transporteurs et des exploitants de traversiers étrangers

L'Office a été saisi de plusieurs plaintes contre des transporteurs et des exploitants de traversiers étrangers. Ces plaintes ont été suspendues en attendant la publication du Code de pratiques en matière de communication (publié en 2004) et les consultations auprès des transporteurs et des exploitants de traversiers étrangers qui exploient leurs activités à partir ou à destination du Canada. L'Office voulait rassembler suffisamment d'information avant de déterminer ce qui constitue un niveau de service acceptable en matière de communication avec la communauté des personnes ayant une déficience auditive.

Dans une des plaintes visant British Airways, l'Office a rendu une décision en juillet 2005 dans laquelle il concluait que l'absence d'accès par ATS au système de réservation canadien de British Airways constituait un obstacle abusif pour le demandeur et les personnes sourdes ou malentendantes. L'Office a exigé que British Airways installe un ATS et lui fournisse une confirmation écrite de sa mise en service. En outre, le transporteur était tenu d'afficher le numéro ATS sur son site Web, dans toute publicité, et dans toutes les publications futures offrant de l'information sur le transporteur aérien qui est autrement disponible au grand public.



En vertu de la Loi sur les transports au Canada (la Loi), une plainte peut être logée auprès de l'Office lorsqu'on considère qu'il y a eu obstacle abusif aux possibilités de déplacement d'une personne ayant une déficience au sein du réseau des transports fédéral.

En vertu du paragraphe 172(1) de la Loi, l'Office considère les plaintes au moyen d'un processus en trois étapes pour déterminer :

- si la personne a une déficience aux termes de la Loi;
- s'il y a eu obstacle aux possibilités de déplacement de la personne; et
- si cet obstacle était abusif (c'est-à-dire injustifié, en tenant compte des intérêts des personnes ayant une déficience et de ceux des fournisseurs de services de transport).

Si l'Office conclut qu'il y a eu obstacle abusif aux déplacements d'une personne ayant une déficience, il peut ordonner la prise de mesures correctives. L'Office dispose de larges pouvoirs pour imposer des mesures, notamment l'achat d'équipement ou la modification de celui-ci, la modification ou l'élaboration d'une politique ou d'une procédure, la formation du personnel et la modification du programme de formation. Si une personne ayant une déficience a engagé des dépenses en raison directe de l'obstacle, l'Office peut également ordonner au fournisseur du service de transport de les lui rembourser.

## Système de réservation en ligne et aide à l'embarquement d'Air Canada à l'aéroport de Winnipeg

En réponse à une plainte d'une personne ayant de la difficulté à marcher et à monter les escaliers, laquelle avait fait une réservation au moyen du système de réservation en ligne d'Air Canada, l'Office a fait une constatation préliminaire que le système en question constituait un obstacle abusif aux possibilités de déplacement du demandeur et d'autres personnes en général ayant une déficience qui utilisent ce système de réservation en ligne. L'Office a également conclu en la présence d'obstacles abusifs du fait qu'Air Canada n'avait pas prêté assistance au voyageur pour son embarquement à l'aéroport de Winnipeg et ne l'avait pas avisé qu'un appareil plus petit sans passerelle d'embarquement servirait pour le vol Winnipeg-Denver. Air Canada a donc été tenue de fournir des preuves précises et des arguments pour expliquer à l'Office les raisons pour lesquelles ces obstacles n'étaient pas abusifs.

Air Canada a de plus été tenue, entre autres choses, de fournir un rapport détaillé, avec documentation à l'appui, établissant les répercussions qu'entraînerait la modification de son système de réservation en ligne pour éliminer ces obstacles. À la fin de l'exercice, Air Canada a présenté un dossier sur les modifications apportées à son système de réservation en décembre 2005. Le rapport faisait également état de ses plans pour l'améliorer encore. L'Office a par la suite demandé de plus amples renseignements à Air Canada sur les modifications qu'il serait possible d'apporter à son système de réservation actuel échelonnées sur une



## Voyageur laissé seul

Un voyageur de 85 ans s'est plaint d'avoir été laissé seul et sans aide dans la zone de départ de l'aéroport de Vancouver. Un employé de Central Mountain Air lui avait fourni une aide en fauteuil roulant jusqu'à la salle d'attente, puis l'avait laissé seul. Voyant que l'employé de Central Mountain Air ne revenait pas, le voyageur a dû demander de l'aide aux autres passagers pour se rendre à la porte d'embarquement.

Après avoir parlé au passager pour préciser ses besoins, le personnel de l'Office a communiqué avec les autorités de la société qui a exprimé ses regrets et indiqué qu'elle réviserait ses procédures avec l'administration et les agents d'embarquement concernés. Elle a aussi déclaré qu'elle verrait à rencontrer le passager à Williams Lake afin de discuter de ses préoccupations et de régler ses difficultés. Après cette rencontre, elle a envoyé une lettre au passager et une copie conforme à l'Office, dans laquelle elle s'excuse auprès du passager et confirme que Central Mountain Air avait changé ses procédures à Vancouver.

## Médiation

L'Office a poursuivi son programme de médiation comme moyen de régler les conflits relatifs à l'accessibilité des transports. Les problèmes soulevés lors de ces séances avaient trait aux transports aérien et ferroviaire et impliquaient des personnes à mobilité réduite, des personnes ayant une déficience visuelle, auditive ou intellectuelle, et des personnes ayant besoin d'un service d'oxygène ininterrompu. On compte parmi les parties qui ont choisi la médiation plusieurs importants transporteurs aériens et ferroviaires, des représentants des administrations de deux grands aéroports canadiens et des particuliers.

Dix-huit cas étaient déjà en médiation au début de l'année et dix autres demandes ont été faites au cours de l'année. De ces 28 cas, huit ont été réglés pendant les discussions avant la tenue de la médiation, un a été retiré

par le demandeur et 14 se sont rendus à l'étape de la médiation proprement dite. Cinq cas n'étaient toujours pas réglés à la fin de 2005. Dix sessions ont fini par un règlement et, par la suite, les plaintes officielles ont été retirées et les dossiers fermés. Quatre cas ont été partiellement réglés par la médiation et les questions non réglées ont été renvoyées au processus officiel de l'Office.

L'intérêt pour la médiation comme mode de règlement des différends a continué de croître parmi les utilisateurs et les fournisseurs de services de transport en 2005. L'Office a constaté qu'un nombre croissant de fournisseurs avait une attitude positive et coopérative envers ce programme. En 2006, l'Office continuera d'encourager la médiation en ce qui a trait aux différends relatifs à l'accessibilité.

## Règlement des conflits et des préoccupations relatifs à l'accessibilité

Le règlement d'un conflit relatif à l'accessibilité peut être lourd de conséquences. Il peut donner lieu à la modification des politiques et des procédures d'un transporteur au profit des voyageurs futurs et constituer un message aux autres fournisseurs de l'industrie du transport sur ce que l'Office considère un obstacle abusif. L'Office travaille à régler les conflits et les préoccupations relatifs à l'accessibilité de trois façons : la facilitation, la médiation et l'arbitrage des plaintes.

## Facilitation

Tout voyageur ayant une déficience peut avoir des préoccupations dans sa planification d'un voyage ou la réservation de ses billets. En 2005, le personnel de l'Office a travaillé diligemment afin de sensibiliser les transporteurs aux préoccupations des voyageurs et de suggérer des moyens de les régler. En réponse à des demandes de renseignements, l'Office a facilité le règlement de problèmes de voyage en prenant des mesures préventives pour éviter les situations qui pourraient faire obstacle aux déplacements des personnes ayant une déficience et les corriger avant qu'une plainte officielle soit logée. Dans certains cas, les personnes ayant une déficience ont retiré leur plainte parce qu'avec l'aide du personnel de l'Office, le fournisseur du service de transport a allégé leurs préoccupations à leur satisfaction.

## Retrait d'une plainte

Un couple marié de plus de 80 ans ayant de la difficulté à marcher a réservé un billet classe affaires à bord d'un vol d'Air Canada de Toronto à Fort Lauderdale. Les deux avaient demandé de l'aide pour le transfert dans un fauteuil roulant pour elle et une aide pour le fauteuil roulant pour lui. Ils ont été incapables de s'enregistrer au guichet de la classe affaires et ont eu des difficultés à obtenir l'aide avec un fauteuil roulant.

À la suite de l'intervention du personnel de l'Office, Air Canada a déclaré qu'un bulletin serait diffusé aux employés du service à la clientèle de l'aéroport Pearson de Toronto et qu'une session d'information serait tenue au début de chaque quart pendant cinq jours consécutifs. Cette session rappellerait aux employés du service à la clientèle que tout passager qui a acheté un billet en classe affaires et qui a besoin d'aide avec un fauteuil roulant a le choix de s'enregistrer au comptoir de la classe affaires ou au comptoir d'aide spéciale. Le bulletin et la session d'information mentionneraient ce cas particulier. Le couple a retiré sa plainte lorsque le personnel de l'Office a confirmé réception du bulletin et lui a fait part de son contenu.



# Transports accessibles



des recettes au cas où la flotte serait cédée à la Farmer Rail Car Coalition. L'Office a conclu que le transfert entraînerait une légère diminution (0,4 pour cent) des recettes maximales des chemins de fer en 2006-2007. Une entente de principe bail-achat a été conclue entre le gouvernement du Canada et la Farmer Rail Car Coalition le 24 novembre.

### Faits saillants au chapitre du transport maritime :

— À la suite d'une enquête et d'une audience de deux jours à Montréal, l'Office a conclu qu'une augmentation tarifaire que proposait l'Administration de pilotage des Laurentides (APL) était contraire à l'intérêt public. En fin d'année, l'Office se penchait sur une nouvelle augmentation que proposait l'APL. Il menait parallèlement une enquête sur un projet de supplément que proposait l'Administration de pilotage des Grands Lacs à la suite du dépôt d'un avis d'opposition.

— L'Office a rejeté une plainte relative aux droits portuaires qu'exigeait l'Autorité portuaire de St. John's à Terre-Neuve-et-Labrador. Adventure Tours Inc., un exploitant de bateaux d'excursion s'était plaint que les droits exigés des exploitants comme lui pour chaque passager étaient discriminatoires et injustes, et qu'ils créaient un fardeau indu.

— À la fin de l'année, l'Office conduisait 53 enquêtes relativement à des plaintes contre l'Autorité portuaire de Nanaimo en Colombie-Britannique. Selon les plaintes, l'Autorité avait établi un droit par passager, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> mars 2005, qui était de 15 ¢ par passager de BC Ferries, à 85 ¢ par passager de Fast Ferry, à 1,50 \$ par passager d'hydraulique.

### Chapitre de l'équipe de l'Office

Ce chapitre explique le fonctionnement de l'Office et les activités de chacune de ses directions. On y présente également une liste des membres de l'Office et des membres du Comité consultatif sur l'accessibilité. Le chapitre décrit les processus liés aux audiences formelles et modifiées de l'Office, à la médiation et à l'initiative de gouvernement en direct.

### Chapitre de l'évaluation de l'effet de la Loi

Ce chapitre décrit en détail les problèmes qui se sont présentés à l'Office en 2005 relativement à l'administration de la *Loi sur les transports au Canada*. Les lois et les règlements dont l'Office est responsable sont énumérés en annexe.

## Faits saillants au chapitre du transport ferroviaire :

— L'Office a déposé les deux premiers rapports semestriels qui comparent les temps de transit de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) et les temps repères afférents de BC Rail entre cinq secteurs du Nord de la Colombie-Britannique et la région de Vancouver. Les rapports font partie des nouvelles responsabilités de suivi de l'Office qui résultent de l'acquisition par le CN de BC Rail. Les rapports ont été transmis au CN, aux transporteurs de liaison à Vancouver et au Bureau de la concurrence fédéral.

— L'Office et la Province de la Colombie-Britannique ont proposé une entente en vertu de laquelle l'Office serait habilité à appliquer les lois fédérales relatives à des franchissements ferroviaires qui relèvent de la compétence de cette province. Cette proposition fait suite à la conclusion d'une entente similaire entre le ministre des Transports et la Province d'Ontario.

— Le 30 décembre, l'Office a statué que les revenus du CN (305 788 835 \$) générés par le transport du grain de l'Ouest en 2004-2005 excédaient son plafond des recettes (305 670 121 \$), étant 118 714 \$ supérieurs. Depuis les cinq dernières années pour lesquelles l'Office doit établir les plafonds des revenus, il s'agissait de la deuxième fois qu'un chemin de fer avait excédé les revenus maximaux permis.

— Le personnel de l'Office a poursuivi ses activités avec Transports Canada afin de déterminer quelles seraient les incidences sur le plafond des recettes pour le transport du grain si le gouvernement du Canada cède sa flotte de wagons-trémies. Transports Canada avait demandé à l'Office d'élaborer une méthodologie en vue de rajuster les plafonds

transporteur avait contrevenu à plusieurs reprises à l'accord bilatéral conclu entre le Canada et le Royaume-Uni en matière de transport aérien. Le transporteur avait également contrevenu au Règlement sur les transports aériens du Canada. Les conventions comprenaient le dépôt de tarifs dans un délai inférieur à celui prescrit par la loi et l'application de modifications tarifaires et de frais que l'Office avait rejetés.

— Le 21 juin, l'Office a saisi Akwaaba Airlines & Tours et Ahenfo Airlines d'un arrêté de cessation et d'abstention, leur enjoignant de cesser de faire la promotion et la vente de vols entre Toronto et Accra au Ghana sans détenir la licence prescrite. Il a également diffusé un communiqué pour alerter les voyageurs qui auraient acheté des billets de ces transporteurs. Tous les détenteurs de billets qui ont communiqué avec l'Office ont obtenu un remboursement des transporteurs. L'Office a également prêté assistance au U.S. Department of Transportation lors de son enquête.

— À la fin de l'année, l'Office examinait une demande d'Air Canada visant l'obtention d'une licence d'exploitation d'un service intérieur au moyen d'aéronefs tout-cargo avec équipement fournis par d'autres transporteurs (entente de location avec équipement). En réponse à cette demande, un autre transporteur alléguait qu'Air Canada avait offert pour la vente et vendu le service en question sans pour autant détenir une licence, ce qui est contraire à l'article 59 de la Loi sur les transports au Canada. L'Office rendra sa décision dans ce dossier au début de 2006.

## Faits saillants au chapitre du transport aérien :

- En 2005, un total de 1 337 nouvelles plaintes ont été déposées auprès du programme de l'Office chargé du traitement des plaintes relatives au transport aérien, soit une augmentation de 19,4 pour cent par rapport aux 1 117 reçues en 2004. Les plaintes en 2005 portaient sur 3 475 points comparativement à 2 500 en 2004 (une augmentation de 39,0 pour cent). Les quatre points principaux que les voyageurs aériens ont soulevés avaient trait à la qualité du service, aux perturbations de vols, aux bagages et à la billetterie. En général, les voyageurs se sont dits plus satisfaits en 2005 du règlement des plaintes par l'entremise du Programme des plaintes relatives au transport aérien qu'en 2004. Le taux de satisfaction était de 97,6 pour cent en 2005 (par rapport à 96,0 pour cent en 2004) quand un dossier de niveau I (plaintes au stade initial) était fermé, et de 62,1 pour cent en 2005 (par rapport à 53,5 pour cent en 2004) pour les cas de niveau II (ayant donné lieu à une enquête).
- Lorsque Jetsgo a mis fin à ses activités le 11 mars, le personnel de l'Office a pris des mesures immédiates afin d'aider les voyageurs en leur fournissant de l'information pour les orienter et en leur donnant des conseils. Un nombre record d'appels — 1 338 804 — a été reçu au Centre d'appels de l'Office au cours des douze premières heures suivant l'annonce de Jetsgo. Il s'agit du nombre le plus élevé qui a jamais été reçu par un seul bureau gouvernemental au cours d'une seule journée ouvrable. L'Office a également répondu par écrit à près de 800 personnes qui ont déposé une plainte au cours du mois subséquent.
- Le 30 décembre, l'Office a saisi British Airways d'un arrêté de cessation et d'abstention en raison du fait que le

- audience orale afin d'examiner le caractère abusif des obstacles et toutes les mesures correctives qui pourraient s'imposer.
- L'Office a tenu deux audiences orales relativement à des plaintes sur les prix et les frais exigés sur les vols intérieurs des personnes ayant une déficience qui requièrent un siège additionnel pour elles-mêmes ou leurs aides au service de soins personnels. Les transporteurs et les organismes visés par ces plaintes sont Air Canada, Air Canada Jazz, WestJet, l'Administration de l'aéroport international de Gander et l'Association du transport aérien du Canada. Lors d'une audience de cinq jours tenue en mai et d'une autre séance d'une journée en octobre, l'Office a recueilli de l'information du Conseil des Canadiens avec déficiences, d'Air Canada et de WestJet afin de pouvoir se prononcer sur le caractère abusif des obstacles aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience. Le traitement du dossier se poursuit en 2006.
- L'Office a examiné les façons d'inciter les transporteurs à considérer des combinaisons plus compatibles d'appareils mécaniques d'embarquement et de fauteuils d'embarquement et de transfert. Ainsi, il a diffusé un avis à l'intention des exploitants canadiens d'appareils Metroliner et Beechcraft 1900 sur la façon d'offrir un meilleur service aux passagers qui se déplacent en fauteuil roulant.
- Le travail s'est poursuivi relativement au code de pratiques sur l'accessibilité des gares de voyageurs, soit le cinquième d'une série de codes de pratiques volontaires. L'Office a rencontré des représentants de l'industrie et de groupes de consommateurs pour discuter des caractéristiques d'accessibilité des gares. Il a également consulté son Comité consultatif sur l'accessibilité relativement à une première ébauche du code de pratiques en question.



# Sommaire

L'Office des transports du Canada est un tribunal quasi judiciaire indépendant qui rend des décisions sur un large éventail de questions touchant l'industrie des transports au Canada.

En 2005, l'Office a statué sur un total de 3 804 cas, rendant 750 décisions, 705 arrêtés, 61 décisions définitives par lettre et 396 décisions interlocutoires. En outre, il a délivré 1 892 permis. Parmi ces décisions, 3 239 portaient sur le transport aérien, 249 et 1 31 sur les transports ferroviaire et maritime respectivement, et 1 85 sur l'accessibilité des modes de transport.

Comme l'exige le paragraphe 42(1) de la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office doit déposer un rapport annuel au Parlement faisant le bilan de ses activités au cours de la période visée. Celles-ci sont résumées en quatre chapitres qui correspondent à chacun des secteurs d'activités qu'englobe son mandat : transports accessibles, aérien, ferroviaire et maritime. Chaque chapitre décrit les responsabilités législatives et administratives de l'Office dans chaque secteur, ainsi que les décisions clés qui ont été rendues et les principales initiatives qui ont été entreprises en 2005. On résume à la fin de chaque chapitre les décisions de l'Office qui ont fait l'objet d'un appel devant une instance supérieure.

## Faits saillants au chapitre de l'accessibilité des transports :

— L'Office a publié ses constatations préliminaires relativement à une plainte d'un voyageur qui avait des difficultés à marcher et qui avait fait une réservation au moyen du système en ligne d'Air Canada. L'Office a conclu que ce système constituait un obstacle abusif aux possibilités de déplacement du voyageur. Il a également conclu en la présence d'obstacles abusifs à ses possibilités de déplacement du fait qu'Air Canada ne lui avait pas offert d'aide à l'embarquement à l'aéroport de Winnipeg, qu'elle ne l'avait pas avisé qu'un petit aéronef serait utilisé pour le vol entre Winnipeg et Denver, et qu'on ne pouvait accéder à l'appareil au moyen d'une passerelle d'embarquement. L'Office rendra sa décision finale en 2006.

— Le 13 décembre, l'Office a publié ses constatations relatives à 25 plaintes contre Air Canada et une contre WestJet. Celles-ci portaient sur les politiques et les procédures des transporteurs applicables à l'utilisation d'oxygène thérapeutique à bord des aéronefs. L'Office a conclu que les personnes ayant une déficience qui requièrent de l'oxygène thérapeutique à bord des vols d'Air Canada et de WestJet sont confrontées à des obstacles. Comme prochaine étape, l'Office convoquera une

Au cours des prochaines années, l'Office devra relever ces défis, prendre d'importantes décisions, innover et communiquer et il y parviendra grâce en grande partie à la force de son effectif. Les capacités, l'engagement et le dévouement de son personnel et de ses membres ont laissé sur moi et sur le secteur des transports une marque indélébile. À mon avis, il n'existe aucune autre organisation comme l'Office où l'on peut trouver des



personnes ayant tant de connaissances, d'expertise et le désir de servir le public. J'ai eu la chance et le bonheur de les côtoyer tous. Les Canadiens peuvent être fiers de pouvoir compter sur eux. J'aimerais conclure ce chapitre de ma carrière en affirmant que ce fut un honneur et un privilège d'agir en qualité de présidente de l'Office. Au cours de la dernière décennie, l'industrie du transport a connu des changements rapides et systémiques et ce fut pour moi excitant et intéressant d'accomplir mon mandat dans un environnement si dynamique. Je souhaite à l'Office d'autres réussites futures dans l'atteinte de l'objectif qui est d'assurer le maintien d'un système de transport efficace, économique et accessible.

*Marian L. Robson*

Marian L. Robson  
Présidente et première dirigeante

réglementaire sur le système est moins lourd. L'Office a su s'adapter aux changements législatifs, entre autres, qui sont survenus afin de pouvoir s'assurer que le réseau de transport puisse continuer d'être efficace et économique.

L'Office constitue toujours pour l'industrie du transport, peut-être même plus qu'auparavant, une source d'expertise et de connaissances. Au cours de la dernière décennie, l'Office a pris part à de nombreux projets et examens et à plusieurs initiatives. En 1999, à la demande du ministre des Transports, une formation de membres et des employés ont procédé à un examen minutieux du pilotage maritime. Le rapport et les recommandations qui ont résulté, y compris la méthodologie de gestion du risque afférent au pilotage, ont été approuvés par le ministre et mis en œuvre. L'Office a également partagé son expertise avec le Comité d'examen de la *Loi sur les transports au Canada* en 2000 ainsi qu'avec MM. Estey et Kroeger lors de l'examen du système de maintenance et de transport du grain. Transports Canada et Affaires étrangères ont fait appel au personnel de l'Office pour leur prêter main-forte sur des questions complexes et délicates telles que les différends commerciaux dont avait été saisi l'Organisation mondiale du commerce et le U.S. Department of Commerce, les

gains en productivité des compagnies ferroviaires, et la vente de la flotte de wagons-trémies du gouvernement. Au cours des dix dernières années, l'Office a contribué énormément à la fonction publique, surtout en ce qui a trait à l'avancement des questions qui touchent spécifiquement les petits organismes. J'ai particulièrement aimé ma participation en qualité de membre du Comité directeur des chefs d'organismes et dans la promotion de la formation des membres de tribunaux. Les organismes centraux ont toujours reconnu l'Office pour ses nombreuses pratiques exemplaires en réponse aux initiatives gouvernementales visant les ressources humaines et les pratiques de gestion dans le secteur public.

Bien qu'il y ait eu beaucoup de progrès pendant cette décennie, l'industrie du transport et les utilisateurs n'en sont pas pour autant à court de défis. L'Office sera toujours appelé à se pencher sur des questions de concurrence, de capacité des infrastructures, d'accessibilité, d'environnement, etc. L'Office devra également faire face à l'incertitude quant à la provenance des fonds qui lui permettent d'exécuter ses programmes ainsi qu'au départ imminent à la retraite de certains membres de son personnel chevronné.



lorsqu'ils voyagent. Les codes de pratiques qui sont actuellement en place s'appliquent aux transporteurs aériens et ferroviaires ainsi qu'aux exploitants de traversiers qui assurent le transport de passagers. En 2004, l'Office a publié un code renfermant des normes de communication entre les fournisseurs de services de transport et les voyageurs ayant une déficience. L'Office s'affaire actuellement à élaborer un code de pratiques sur l'accessibilité des gares de voyageurs. Les activités quotidiennes de l'Office ont également eu des incidences considérables sur le réseau de transport ainsi que sur les entreprises et les particuliers au Canada et partout au monde qui y sont liés. En délivrant d'innombrables permis et licences à des transporteurs aériens et ferroviaires, l'Office a permis à des centaines de milliers de voyageurs de se rendre à destination et d'assurer l'acheminement de marchandises dont la valeur se chiffrait à des millions de dollars vers leurs marchés respectifs. Grâce à sa participation à la négociation d'accords aériens bilatéraux, l'Office a été un des joueurs menant à la libéralisation des services aériens internationaux, ce qui a ainsi permis d'élargir considérablement les marchés des transporteurs et des voyageurs canadiens. En jetant un coup d'œil rétrospectif sur les dix dernières années, je peux témoigner de la différence que l'Office a pu faire sur le réseau de transport fédéral qui est beaucoup plus accessible aux personnes ayant une déficience. Les consultations et la communication entre l'Office, les utilisateurs et les fournisseurs de services de transport sont plus significatives et le fardeau

Quoique très fière des démarches innovatrices qui ont été prises en matière de réglementation et de notre engagement au chapitre des relations avec nos clients, je le suis tout autant du travail quasi judiciaire et réglementaire que les membres et le personnel de l'Office ont accompli au cours des dix dernières années. L'Office a créé de nombreux précédents à plusieurs égards. Il a rendu des décisions majeures dans les cas visant la Commission canadienne du blé et Naber Seed qui avaient trait au niveau de service ferroviaire. D'autres décisions tout aussi importantes ont également été rendues. Citons par exemple les décisions sur les droits de circulation, la valeur des lignes de chemin de fer abandonnées, les droits de pilotage maritime, la restructuration et la propriété de lignes aériennes, les redevances de NAVCanada. Au chapitre de l'accessibilité des transports, l'Office a rendu des décisions importantes sur la question de savoir si l'obésité et les allergies constituent des déficiences, sur l'accessibilité des nouvelles voitures de VIA Rail, et sur la fourniture d'oxygène thérapeutique par les transporteurs aériens. Dans le contexte d'un changement d'orientation, soit d'un régime de réglementation à l'adoption d'une approche de conformité volontaire, l'Office a élaboré des codes de pratiques en consultation avec la communauté des personnes ayant une déficience, l'industrie des transports et le gouvernement. Ces codes identifient les pratiques exemplaires en matière de prestation de services de transport et les normes permettant de mieux servir les personnes ayant une déficience et les aînés

Outre les nombreuses présentations, consultations avec l'industrie et les clients sur un large éventail de sujets et de points, qu'il s'agisse du processus de demande d'exemption en matière de cabotage ou de celui ayant trait à l'arbitrage. Il a également tenu des consultations annuelles sur divers sujets, y compris sur l'établissement des plafonds des recettes générées par le transport du grain de l'Ouest et, de concert avec son Comité consultatif, sur l'accessibilité des transports.

La communication avec les Canadiens a été pour l'Office un élément vital lui permettant de suivre l'évolution rapide de l'industrie des transports et de se tenir à jour au chapitre des connaissances et de l'expertise. L'Office a toujours maintenu son engagement d'interagir avec ses clients, et poursuivra ses efforts en vue d'entretenir des rapports positifs, axés sur les citoyens.

Au cours des dix dernières années, l'Office a fait appel à la technologie afin de pouvoir réagir plus rapidement et d'être accessible aux Canadiens. Le site Internet de l'Office, entièrement accessible en format HTML, contient des formulaires et des publications en ligne, un service permettant aux abonnés de recevoir le nouveau contenu et les annonces générales. De plus, il permet de transmettre des courriers électroniques. Afin de simplifier davantage l'accès, des lignes sans frais et d'appareil de télécommunication pour les sourds (ATS) sont également disponibles. Il importe surtout de souligner que l'information que l'Office diffuse est disponible sur divers supports à l'intention des personnes ayant une déficience. Je suis fière des efforts que

nous avons faits à cet égard afin de pouvoir communiquer avec tous les Canadiens.

Les organisations comme l'Office qui réussissent se distinguent par la poursuite de l'amélioration. Tout au long des dix dernières années, l'Office a régulièrement procédé à l'examen de ses procédures afin d'être plus efficace et réceptif. Un des meilleurs exemples pouvant illustrer ce point est celui de la médiation. Afin de régler les différends plus efficacement et économiquement, l'Office a commencé à recourir à la médiation en 2002 dans le cadre d'un projet pilote au sein de la Direction générale des transports ferroviaire et maritime. Depuis lors, la médiation a pris de l'ampleur pour devenir un outil à part entière servant à régler les différends qui surviennent dans tous les modes de transport. Cette démarche a permis aux médiateurs de l'Office d'aider les parties à conclure des accords efficacement et économiquement. Le processus de médiation a donné lieu à un impressionnant taux de réussite et de satisfaction de la clientèle.

Une autre innovation au chapitre de la résolution plus efficace des conflits a été la création du Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien en 2000. Bien que le poste de commissaire soit vacant depuis 2004, grâce à ce processus de règlement informel des plaintes relatives au tarifs aériens et à la qualité du service, le personnel de l'Office poursuit ses interventions en vue d'intervenir et aider les citoyens de façon plus efficace que s'ils avaient recours à la démarche plus formelle de l'Office. J'espère, pour ma part, que le programme continuera d'offrir un précieux service aux Canadiens.

# Message de la présidente

Bien que l'histoire de l'Office et des organismes qui l'ont précédé remonte à 1904, l'Office des transports du Canada que l'on connaît aujourd'hui célébrera son 10<sup>e</sup> anniversaire le 1<sup>er</sup> juillet prochain, date qui coïncide avec la fin de mon mandat en qualité de présidente et de première dirigeante. L'industrie tout comme l'Office ont été témoins au cours des dix dernières années de nombreuses percées particulièrement intéressantes et de plusieurs défis. Je suis arrivée à l'Office en juillet 1996 et, même si le présent rapport dresse le bilan des activités de l'Office au cours de la dernière année, j'aimerais néanmoins passer en revue certains faits saillants de la dernière décennie.

L'Office est un tribunal quasi judiciaire responsable de régler le réseau de transport fédéral, mais il n'agit pas seul. Son personnel et ses membres accordent une très haute priorité à la communication avec les Canadiens partout au pays. Ils ont rencontré de nombreuses personnes et organisations de chaque coin du pays afin de pouvoir répondre à leurs questions, leur fournir de l'information et, d'abord et avant tout, afin de donner un visage à la fonction publique.





# Table des matières

1	Message de la présidente
6	Sommaire
10	Transports accessibles
28	Transport aérien Plaintes sur le transport aérien
50	Transport ferroviaire
66	Transport maritime
74	L'équipe de l'Office
82	Évaluation de l'effet de la Loi
88	Annexe – Lois et règlements

Marian L. Robson  
Présidente et première dirigeante



J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de l'Office des transports du Canada pour l'année 2005 en vertu de l'article 42 de la *Loi sur les transports au Canada*. Celui-ci comprend également l'évaluation de l'effet de la loi précitée et des difficultés rencontrées dans son application.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma très haute considération.

Monsieur le Ministre,

L'honorable Lawrence Cannon, C.P., député  
Ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités  
Edifice Transports Canada – Place de Ville  
330, rue Sparks  
Ottawa (Ontario) K1A 0N5

Mai 2006

© Ministre des Travaux publics et des  
Services gouvernementaux Canada, 2006

Imprimé et relié au Canada

ISBN 0-662-69365-5

Numéro de catalogue : TT1-2005

Disponible sur divers supports.

Le présent rapport et d'autres publications de  
l'Office des transports du Canada sont disponibles  
sur le site Internet à [www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca).

On peut également obtenir des renseignements  
sur l'Office des transports du Canada en  
composant le (819) 997-0344 ou sans frais le  
1-888-222-2582 ou 1-800-669-5575 (ATS).

Toute correspondance doit être adressée à :

Office des transports du Canada  
Ottawa ON K1A 0N9

Photos des membres : William P. McElligott.





Office  
des transports  
Canadian  
Transportation  
Agency

# Rapport annuel 2005



Canada

Disponible sur divers supports

Canadian  
Transportation  
Agency



Office  
des transports  
du Canada

Gov't Publications

CA1  
TA87  
-A58

# Annual Report 2006

[www.cta.gc.ca](http://www.cta.gc.ca)



Available in multiple formats

Canada



© Minister of Public Works and Government Services Canada, 2007

Printed and bound in Canada

ISBN 978-0-662-49805-6

Catalogue No. TT1-2006

Available in multiple formats

This report and other Canadian Transportation Agency publications are available on the Web site at [www.cta.gc.ca](http://www.cta.gc.ca).

For more information about the Canadian Transportation Agency please call toll free 1-888-222-2582 or TTY 1-800-669-5575.

Correspondence may be addressed to:

Canadian Transportation Agency  
Ottawa, ON K1A 0N9



May 2007

The Honourable Lawrence Cannon, P.C., M.P.  
Minister of Transport, Infrastructure and Communities  
Tower C - Place de Ville  
330 Sparks Street  
Ottawa, ON K1A 0N5

Dear Minister:

Pursuant to section 42 of the *Canada Transportation Act*, I have the honour of presenting to you the Annual Report of the Agency for the year 2006, including the Agency's assessment of the operation of the Act and any difficulties observed in its administration.

Yours sincerely,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Geoffrey C. Hare', with a stylized flourish at the end.

Geoffrey C. Hare  
Chairman and Chief Executive Officer



# Table of Contents

1. Message from the Chairman	1
2. Executive Summary	3
3. About the Agency	5
4. Accessible Transportation	12
5. Air Transportation	25
Air Travel Complaints	25
6. Rail Transportation	45
7. Marine Transportation	54
8. Assessment of the Act	58
9. Appendices:	61
A. Statutes and Regulations	61
B. Accessibility Advisory Committee	63
C. Federal Railway Companies	65





# Message from the Chairman

I am pleased to present the Canadian Transportation Agency's Annual Report which demonstrates the work and service the Agency provided to Canadians in 2006, as well as describes the Agency's assessment of the operation of the *Canada Transportation Act* in an ever evolving industry.

The Agency's mandate is to administer the laws that govern the economic regulation of the air, rail and marine modes of transportation under federal jurisdiction. Among other responsibilities, it also serves as a dispute resolution authority over certain transportation rate and service complaints, as well as facilitates accessible transportation, licenses air and rail carriers, approves railway line construction, administers the railway revenue cap for Western grain, protects the interests of Canadian marine vessel operators. In addition, it also administers those aspects of the international air agreements within its jurisdiction as one of Canada's aeronautical authorities.

The work of the Agency is largely shaped by the environment in which it operates. The transportation industry has continued to be one of the most dynamic sectors of our economy, and one that has a significant impact on the lives of individuals and businesses across Canada, as well as our national, regional and provincial economies. Over the past several years, there has also been a renewed focus on demonstrating the value of government services to Canadians. Given these factors, the Agency continued to focus its efforts on fulfilling its mandate as an economic regulator in a manner that is responsive, efficient, fair and transparent.

As the national transportation system evolves and develops, the issues the Agency is required to resolve under its mandate have also become more complex. The Agency continued to resolve disputes in Canada's transportation system in 2006, such as those between shippers and railways; air travellers and airlines; and persons with disabilities and federally regulated passenger carriers. We get thousands of applications every year, simple and complex, each of them equally important to those affected.

In 2006, the Agency issued a total of 3,457 rulings. These rulings were made up of 717 decisions, 677 orders, 1,715 permits, 60 final letter decisions and 288 interlocutory decisions. Of those, 2,921 rulings related to air transportation, 249 related to rail, 125 to marine and 162 to accessible transportation.

Mediation, as an alternative dispute mechanism to the Agency's formal processes, continued to achieve an impressive rate of success and client satisfaction, assisting parties in reaching settlements faster and in a less costly manner.

The Agency also developed the fifth in a series of voluntary Codes of Practice in consultation with the community of persons with disabilities, the transportation industry and government, which will be launched in 2007. This Code is intended to support the objective of removing accessibility barriers for persons with disabilities within air, rail and marine passenger terminals, thereby improving their ability to travel independently.

While there has been considerable progress over the past year, there are still challenges that face the transportation industry and its customers. The Agency will continue to be called upon to resolve consumer complaints and to address issues such as carrier licensing, consumer protection, and accessibility for the travelling public, to name a few. In the coming years, the Agency will succeed in facing these challenges in large part due to the strength of its people.

I want to take this opportunity to both recognize and acknowledge the work and dedication of Marian L. Robson who completed her 10 years as Chairman of the Agency in June 2006, as well as Vice-Chairman Gilles Dufault who was Acting Chairman for the last six months of the year.

It is a privilege and an honour to serve as Chairman of the Agency and I look forward to continuing these efforts in ensuring an effective and accessible transportation network in Canada.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Geoffrey C. Hare', with a stylized flourish at the end.

Geoffrey C. Hare  
Chairman and Chief Executive Officer



# Executive Summary

Pursuant to its enabling statute, the *Canada Transportation Act*, the Canadian Transportation Agency is responsible for administering laws that govern the economic regulation of air, rail and marine modes of transportation under federal jurisdiction.

Over the past calendar year, the Agency issued 3,457 rulings: 717 decisions, 677 orders, 1,715 permits, 60 final letter decisions and 288 interlocutory decisions. Air transportation issues were the focus of 2,921 rulings, with the accessibility sector accounting for another 162. The Agency's rail and marine transportation mandates accounted for 249 and 125 rulings, respectively.

In addition to exercising its decision-making powers, the Agency's efforts to make Canada's transportation system efficient and accessible included a wide range of activities, including consulting and informing transportation users, providers and other stakeholders about their rights and obligations.

The main chapters of this Annual Report summarize the Agency's work in its four chief areas of responsibility: accessible, air, rail and marine transportation. The report also provides a snapshot of the Agency's operations and its related assessment of the *Canada Transportation Act*.

As an introduction to the organization, the **About the Agency** chapter provides insight into how the Agency carries out its work. Readers will find information on the decision-making process, mediation and dispute resolution in general, as well as on other corporate initiatives.

Significant developments from 2006 covered in **Accessible Transportation** included Air Canada advising the Agency that, as a result of the complaint adjudication process, it would enhance its reservation system to give persons with disabilities a greater variety of options when booking their travel on-line. The year also saw the Agency hold an oral hearing to examine fares and charges for persons requiring additional seating (for themselves or for their personal-care attendants) to accommodate their disabilities. The Agency also continued its work on major cases regarding such issues like allergies as disabilities.

In **Rail Transportation**, the Agency determined that both the Canadian National Railway Company (CN) and the Canadian Pacific Railway Company (CPR) had exceeded their revenue caps for the movement of Western grain. The Agency continued to assist Transport Canada in assessing the potential impact of the disposal of the government's 12,400-car fleet on the revenue cap regime. In May 2006, the Minister of Transport,

Infrastructure and Communities announced that the Government of Canada would retain ownership of its hopper car fleet rather than transfer the cars to a farmers' coalition. Finally, the organization approved three railway construction projects and pursued its assessment of numerous other rail-related initiatives being proposed across the country.

Statistics compiled from the Agency's work on **Air Transportation** matters showed an overall slight increase in the number of complaints investigated over the previous year. The number of complaints are approximately consistent with the market share of Canadian and foreign air carriers and the increase in use of air travel by Canadians. Major rulings on specific tariff issues included decisions on two complaints regarding mandatory check-in times at airports, on an air carrier's liability related to the carriage of animals, and on airline surcharges for the transportation and handling of firearms.

Following a week-long hearing in Nanaimo, British Columbia in May 2006, the Agency made an important **Marine Transportation** ruling on passenger fees fixed by that city's port authority. It found that the different fees imposed by the port on float plane and ferry operators were unjustly discriminatory. Later in the year, the Federal Court of Appeal granted the Nanaimo Port Authority leave to appeal the Agency's ruling. Still in the marine sector, a 2005 Agency decision that rejected part of a fee increase proposed by the Laurentian Pilotage Authority was rescinded by the Governor in Council in June 2006. In the fall, the Agency issued a ruling in favour of a Great Lakes Pilotage Authority fee increase. One month later, the Canadian Shipowners Association filed an application with the Federal Court of Appeal for leave to appeal the Agency's decision.

Finally, the chapter on the **Assessment of the Act** provides an update on the Agency's assessment of the operation and administration of the *Canada Transportation Act*.

# About the Agency

## Members



**Geoffrey C. Hare,**  
*Chairman and Chief Executive Officer*

Former senior public servant with the Ontario government and that province's first-ever Deputy Minister of Public Infrastructure Renewal

Appointed February 12, 2007



**Gilles Dufault,**  
*Vice-Chairman; Acting Chairman June 2006 to December 2006*

Former VIA Rail executive and business strategy consultant

Appointed January 19, 1998, as a Member; appointed Vice-Chairman in August 2000; reappointed January 19, 2001; reappointed January 19, 2006



**Marian L. Robson,**  
*Chairman and Chief Executive Officer*

Former port executive, railway manager and National Transportation Agency Member

Appointed July 1, 1996; reappointed July 1, 2001; end of term June 2006



**Mary-Jane Bennett,**  
*Member*

Lawyer and active member of various boards and committees

Appointed January 19, 1998; reappointed January 19, 2001; reappointed May 17, 2004



**Guy Delisle,**  
*Member*

Lawyer and former senior legal counsel and temporary member of the National Energy Board

Appointed January 8, 2002



**Baljinder S. Gill,**  
*Member*

Former Member of the Ontario Highway Transport Board; former Chief of Facility Planning, Marine Technical and Support Services, Transport Canada

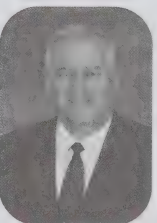
Appointed April 26, 2004



**George Proud,**  
*Member*

Former Member of Parliament for Hillsborough; former Member of the Legislative Assembly of Prince Edward Island

Appointed January 8, 2001; reappointed January 8, 2002



**Beaton Tulk,**  
*Member*

Former Deputy Premier and Premier of Newfoundland and Labrador; former Minister of Industry, Trade and Rural Development

Appointed December 16, 2002



## Our mandate

The Agency has a mandate to administer the economic regulatory provisions affecting air, rail and marine modes of transportation under federal jurisdiction found in various Acts of Parliament.

## Our mission

The Canadian Transportation Agency's mission is to administer transportation legislation and Government of Canada policies to help achieve an efficient and accessible transportation system by education, consultation and essential regulation.

## Our values

The Agency is committed to four core values, which constitute its code of conduct in achieving its mission:

- **Quality service:** a belief in delivering high-quality services. The Agency strives to provide the highest level of expertise and to reach decisions through an impartial, transparent and fair process.
- **Open communications:** a belief in timely communications. The Agency encourages a free exchange of ideas and promotes open and constructive communication with those it serves.
- **Respect for others:** a belief in treating people fairly. The Agency promotes a cooperative and rewarding environment that fosters personal growth.
- **Personal development:** a commitment to continuous learning. The Agency encourages creativity and innovation. The Agency promotes training to maintain and improve expertise and quality of work.

## Our work

As an independent, quasi-judicial tribunal, the Agency is empowered by the *Canada Transportation Act* to make decisions on a wide range of matters involving federally regulated modes of transportation (air, rail and marine). Its decision-making process is governed by the *Canadian Transportation Agency General Rules*, entrenching the rules of fairness, which ensures that all parties to an application or a complaint are dealt with fairly and equitably. Most of the Agency's activities and workload are generated by demand from users and operators of the federal transportation system. The tribunal's decisions are rendered by Agency Members who are appointed by the Governor in Council. This includes the Chairman, who is also the organization's Chief Executive Officer.

The Agency ensures that its Members and staff maintain a high level of expertise in the transportation field and keep abreast of the constant evolution of the industry and its players.

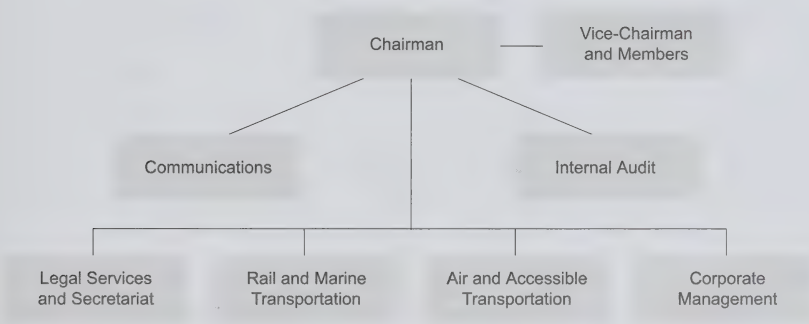
Where possible, the Agency may offer mediation as an alternative to its formal adjudicative process. This allows parties to resolve their issues in an informal manner that is faster and less costly than the Agency's traditional process.

In addition to the formal decision and mediation processes offered by the Agency, staff also use informal facilitation to resolve many transportation issues affecting air, rail, marine and accessible transportation, often before a formal complaint is filed.

As evidenced by the wide variety of options it makes available, the Agency continues to improve its approach to providing efficient and effective dispute resolution.

## Organizational structure

Approximately 267 employees provide operational support and assist up to seven full-time Agency Members. Apart from the branches supporting its main areas of responsibility for accessible, air, rail and marine transportation, the Agency's organizational structure also includes the Legal Services and Secretariat Branch, the Corporate Management Branch and the Chairman's Office, which includes Internal Audit and the Communications Directorate.



## Air transportation

The Agency issues licences and charter permits to Canadian and foreign air carriers offering publicly available services and enforces licensing requirements. It helps in the negotiation and implementation of international air agreements, and administers international air tariffs.

The Agency helps to protect the interests of the travelling public, shippers and Canadian air carriers by ensuring that fares, rates, charges, and terms and conditions of carriage

are consistent with Canadian legislation and regulations, namely, that they are reasonable, not unduly discriminatory, and are consistent with relevant bilateral air agreements.

As part of its consumer protection role, the Agency deals with complaints about air travel. Such complaints are usually handled through an informal resolution process. Others may be addressed through formal adjudication where a complainant is dissatisfied with the outcome of the informal process and the complaint relates to the possible failure of a carrier to properly apply its published terms and conditions of carriage, or where a complainant believes that a carrier's tariff may be unreasonable.

## Accessible transportation

Under Part V of the *Canada Transportation Act*, the Agency has the mandate to eliminate undue obstacles to the mobility of persons with disabilities in the federal transportation network, which includes air, rail, marine and inter-provincial bus transportation.

The Agency seeks to remove undue obstacles by promulgating regulations, developing Codes of Practice, communicating with the transportation industry and the community of persons with disabilities, resolving individual accessibility-related complaints and by ordering corrective measures, if required.

## Rail transportation

The Agency's current mandate in rail transportation ranges from the licensing and approval of new operations to the resolution of rate and service disputes between railways and shippers or other parties. Its mandate also encompasses the regulation of interswitching, the administration of the Western grain revenue cap regime and overseeing the eventual discontinuance of service and disposal of assets of a railway line.

## Marine transportation

The Canadian Transportation Agency exercises its marine mandate under the *Coasting Trade Act*, the *Canada Marine Act*, the *Pilotage Act* and the *Shipping Conferences Exemption Act, 1987*. In response to applications to use foreign ships in Canadian waters, the Agency makes recommendations to the Minister of National Revenue on whether suitable Canadian ships are available to perform the activity described in the application. The Agency also has the power to determine, in response to a complaint, whether tariffs, tolls and fees established by a federal port authority, the St. Lawrence Seaway Development Corporation, the Federal Bridge Corporation or a pilotage authority are unjust, unreasonable, discriminatory or prejudicial to the public interest. Finally, the Agency administers the *Shipping Conferences Exemption Act, 1987*, and examines complaints of unreasonable increases in transportation costs or unreasonable reductions in service.



Apart from the two branches responsible for the day-to-day operations of the responsibilities mentioned above, the Agency equally counts on its other components to ensure its ability to deliver its mandate.

**Legal Services Directorate** provides legal advice and counsel concerning the application of any of the Acts within the mandate of the Agency and on any other concern. It also represents the Agency before the courts when Agency decisions are submitted to the appeal process.

The **Secretariat** has the duty, under the *Canada Transportation Act*, of maintaining records of the Agency's rules, orders, decisions and regulations. It also plays a major role in developing and applying the Agency's procedures and regulations.

The **Internal Auditor** is responsible for providing objective assessments about the design and operation of management practices, control systems and information.

**Communications Directorate** activities are carried out in various ways to ensure that Canadians understand their rights and obligations along with the Agency's mandate.

**Corporate Management Branch** personnel support the overall function of the Agency by providing corporate services related to human resources, strategic planning, financial management and administration as well as information management and technology.

## The Agency as part of the Government of Canada

### Strategic outcomes

During 2006, the Agency worked toward achieving three main priorities: the fair, effective and efficient resolution of federal transportation issues; the removal of undue obstacles for persons with disabilities from federally regulated transportation, and the protection of the economic and other interests of transportation users, carriers and other affected parties.

The Agency's priorities and activities are directly aligned with the broader Government of Canada outcome of assuring a fair and secure marketplace. They also help improve the overall quality of life in Canada, as an efficient and accessible transportation system benefits all Canadians.

### Key partners

The Agency is one of many players involved in Canadian transportation and maintains close ties with its various government partners, including Transport Canada, the Depart-

ment of Foreign Affairs and International Trade, the Canada Border Services Agency and the Canadian Human Rights Commission.

## Service improvement

Providing high quality service to Canadians is a core value of the Agency in achieving its mission. The Agency strives to provide the highest level of expertise and to reach decisions through an impartial, transparent and fair process. While the Agency has limited capacity to conduct broad, ongoing surveys, periodic formal and informal feedback is sought from shippers, producers, carriers and consumers. Further, all participants in the Agency's mediation process are asked to provide feedback on the process. This feedback has been a valuable tool in identifying priority areas for improvement.

## Human resources management reform

Since the implementation of the new *Public Service Modernization Act* and a more adaptable staffing regime, the Agency has focussed on improving its integrated human resources planning strategy. The demographic challenges faced by public service organizations such as the Agency will require continued efforts to ensure the organization sustains the internal expertise and capacity to effectively support the Agency's mandate. The implementation of staffing reforms from the *Public Service Modernization Act* provides the Agency with the means to facilitate the creation of qualified candidate pools to address vital succession issues at all levels.

## Communicating with Canadians

A key priority of the Government of Canada and the Agency is to communicate and conduct its affairs with Canadians in the easiest, most accessible ways possible. Besides implementing the Communication Policy of the Government of Canada, the Agency uses information technology to provide citizen-centred and integrated services to Canadians at any time, anywhere and in the official language of their choice.

In addition, the Agency offers a subscription service permitting subscribers to keep current with new decisions and orders, any new content to the Web site, news releases and new publications. In 2006, there were 1,460 subscribers to this service.

## Dispute resolution and decision-making process

Agency Members remain open-minded to ensure that decisions are both responsive and responsible. Members weigh parties' interests in a fair and transparent manner, and carefully review all information submitted to them.

## The formal hearing process

When an application or complaint is filed with the Agency, a panel of at least two Members is appointed to consider it. According to its General Rules, the Agency ensures that each party to an application or complaint has the opportunity to file its submissions. Agency staff provides research or analysis required by Members who then consider the matter and issue a decision. The process must be completed within 120 days unless the parties agree to an extension. While most cases are resolved through file hearings with written pleadings, Members may hold public hearings, usually for more complex cases.

## The modified hearing

Modified hearings were developed by the Agency to help resolve disputes when a question or an issue could not otherwise be resolved through a file hearing but which does not warrant a public hearing. For instance, a modified hearing may be used to resolve facts that are disputed in the proceedings or where the facts or issues raised in the proceedings are complex. A modified hearing is simpler than a public hearing in that only the parties involved and their witnesses are present. Usually such a hearing takes place around a conference table where Members question witnesses directly and Agency resources needed to assist Members are kept to a minimum. This modified process allows for a timely, less costly and less formal hearing process than a public hearing.

## Mediation: Alternative dispute resolution

Mediation is a confidential, voluntary and informal process, allowing disputing parties to develop creative solutions that may not be available through formal adjudication. At year end, Parliament was reviewing proposed amendments to the *Canada Transportation Act* that would entrench the Agency's mediation process in legislation and foster the greater use of such alternative dispute resolution methods to settle complaints.

## Challenging an Agency ruling

Should parties in a proceeding not agree with a decision or an order, they may:

- apply to the Agency for a review if, since the date of the decision or order, there has been a change in the facts or circumstances pertaining to the decision or order;
- seek leave to appeal to the Federal Court of Appeal on a question of law or jurisdiction within one month after the date of the decision or order; or,
- petition the Governor in Council at any time.



# Accessible Transportation

The resolution of an accessible transportation dispute can have far-reaching impacts. It can change a transportation service provider's policies and procedures to benefit future travellers, and it can send a message to other service providers in the transportation industry about what the Agency considers undue obstacles to the mobility of persons with disabilities.

To ensure an accessible federal transportation network for Canadians, the Agency works to resolve accessibility disputes and to address related concerns in three ways: facilitation, mediation and complaint adjudication.

## Facilitation

A traveller with a disability may have accessibility concerns when planning a trip or making a reservation. In 2006, Agency staff worked diligently to alert carriers to travellers' concerns and to suggest ways to address them. In response to inquiries, Agency staff facilitated the resolution of travel problems by taking early action to avert or alleviate situations that might have caused obstacles to the mobility of persons with disabilities and to remedy situations before a formal complaint was filed. In certain cases, consultations with transportation service providers and Agency staff resulted in persons with disabilities resolving their issues with service providers and withdrawing their complaints to the Agency.

## Mediation

Mediation continued to be offered as an option for settling accessible transportation disputes simply, effectively, quickly and collaboratively. Mediators and the parties work together as joint problem solvers and develop solutions tailored to the specifics of each situation.

There were four cases in progress at the beginning of the year and four new requests for mediation were received during the year. All eight files were closed in 2006.

The eight cases involved two major air carriers on issues such as wheelchair assistance, on-board seating and assistance, damage to a mobility aid and lack of assistance for pre-boarding and deplaning. In the past, through mediation, the Agency has settled accessible transportation disputes with Canada's major passenger rail carrier, Canadian

airport authorities, several major air carriers and private citizens. Issues that were brought to mediation related to persons with mobility, vision, hearing and intellectual disabilities.

### → **FACILITATION WITH TRANSPORT CANADA AND AIR TRANSAT**

The Agency received a call from a woman concerning her 11-year-old son who has cerebral palsy, a condition that makes it impossible for him to use a standard seat belt. Air Transat had apparently indicated that the only way her son could travel was to be secured to a seat with a certified harness. The woman found what she thought was a suitable device and, after initial discus-

sions with the manufacturer, asked Agency staff if it would be acceptable. The Agency confirmed the absence of any testing and certification for such a device with Transport Canada's Cabin Safety Team. Arrangements were made with Transport Canada to provide assistance to help the woman submit an application for an exemption from the existing requirement in order to travel.

## Complaint adjudication

Under the *Canada Transportation Act*, a complaint can be filed with the Agency where it is perceived that there has been an undue obstacle to the mobility of a person with a disability within the federal transportation network.

Under subsection 172(1) of the Act, the Agency considers a complaint using a three-step process to determine whether:

- the person has a disability for the purposes of the Act;
- there was an obstacle (i.e. an impediment) to the mobility of the person; and
- the obstacle was undue (i.e. not justified, taking into consideration the interests of persons with disabilities and those of the transportation service provider).

If the Agency finds that there is an undue obstacle to the mobility of a person with a disability, it can order corrective action. The Agency has broad powers to impose measures, which include purchasing or modifying equipment, changing or developing a policy or procedure, training staff and enhancing a training program. If a person with a disability incurred expenses directly related to the undue obstacle, the Agency can also order the transportation service provider to reimburse the individual.

## Complaint statistics

In 2006, the Agency received 46 accessibility-related applications. It issued 42 decisions, some dealing with applications received prior to January 1, 2006, and others dealing with applications received in 2006. Of these decisions, 21 resolved new applications and 20 determined whether corrective measures ordered by the Agency in previous decisions had been implemented. One ruling was made in respect of an application for review of an Agency decision. In addition, 128 procedural and other interlocutory decisions were issued regarding matters still under consideration. One of these rulings set out preliminary findings and required the respondent to answer a direction to show cause. Eight applications were withdrawn, 10 were closed due to the lack of response from the applicants, 21 were closed as a result of a dispute being resolved informally through facilitation and eight were successfully resolved through mediation. The Agency also facilitated the resolution of various concerns prior to travel for the benefit of persons with disabilities.

### → POSITIVE RESULTS THROUGH FACILITATION

In various cases, the applicants were satisfied that the issues raised had been fully addressed and remedied by the airlines, and withdrew their complaints from the Agency.

In one case, Northwest Airlines personnel carried an applicant, who is paraplegic, up and down aircraft stairs at the Ottawa airport, rather than using a mechanical lift to transport her. In its response, Northwest Airlines not only indicated that its Ottawa airport ramp personnel would be receiving refresher training on the proper use of mechanical lifts, but also confirmed that one or more

of its Ottawa agents would be trained as accessibility specialists.

In another case, Air Transat provided assistance at Montréal's Pierre Elliot Trudeau Airport to a person who has difficulty walking due to diabetic neuropathy. The use of a motorized cart instead of a more suitable wheelchair resulted in the person having difficulty climbing into the cart and having to walk some distance through the airport. Air Transat subsequently issued a bulletin on the applicant's experience to all of its station personnel, noting that passengers with disabilities must be given the option of a wheelchair or a motorized cart.



## Air Canada's on-line reservation system

Following the issuance of a show-cause order in 2005, Air Canada made modifications to its existing RES III on-line reservation system to make it more user-friendly to persons with disabilities.

Persons with disabilities should ideally be able to make their reservations on-line without having to call an Air Canada reservation agent to confirm services. However, the Agency was satisfied that, due to technical limitations, the company could not immediately make additional changes to its existing reservation system without jeopardizing its reliability for all users. Given Air Canada's intention to create a new reservation system (RES IV), no further corrective measures to the RES III system were ordered, beyond the addition of:

- contact information for persons with disabilities in Canada or abroad who must contact a reservation agent to complete their on-line reservation;
- notification that persons, who are travelling with a battery-operated wheelchair, who require wheelchair assistance within the aircraft and whose needs are not met by the selection options for disability-related services on Air Canada's Web site, should contact the airline to discuss the services they require; and
- clearer descriptions of the exact services provided by each of the three types of wheelchair assistance.

Among the many factors considered by the Agency were Air Canada's submissions on short wait times with their call centre from persons with disabilities who must confirm or discuss their on-line reservations. In addition, the usual \$25 fee for booking through a reservation agent would be waived for persons with disabilities who call to confirm on-line bookings.

The Agency also recommended a policy change requiring agents to contact persons with disabilities reserving on-line to ensure their needs are met. In addition, the Agency urged the airline to be mindful of accessibility issues when planning its new RES IV system, and recommended consultations with persons with disabilities in order to fully understand their needs.

## Council of Canadians with Disabilities v. VIA Rail Canada Inc.

In May 2006, the Supreme Court of Canada heard an appeal by the Council of Canadians with Disabilities of a Federal Court of Appeal ruling in favour of VIA Rail on the Agency's finding on the accessibility of the carrier's new Renaissance cars. As part of the appeal process, Agency legal counsel appeared before the Supreme Court of Canada. The Agency put on hold four other cases involving VIA Rail that raised similar

rail equipment issues until such time as the Supreme Court issues its ruling. At year end, the Supreme Court had not yet issued its decision on the matter.

## Oral hearing on additional fares and charges (AFC)

In 2006, the Agency continued investigating an application filed by the Council of Canadians with Disabilities, the late Eric Norman, and Joanne Neubauer. The application involves domestic fares and other charges for persons with disabilities who require additional seating for themselves or for their personal-care attendants. The other parties in the case are Air Canada, Air Canada Jazz, WestJet, Gander International Airport Authority and the Air Transport Association of Canada.

The second stage of an oral hearing into the matter was held in Toronto in November, with final arguments heard in Ottawa on December 12, 2006. The first phase of the hearing was held in 2005.

Using evidence gathered at the hearing from applicants, respondents and expert witnesses, the Agency must now determine if these fares and charges represent undue obstacles and if so, what corrective measures should be ordered. A decision in this application is expected to be issued in 2007.

Other Agency cases which raise similar issues involving Air Canada are on hold pending the outcome of this application. In addition, the Agency adjourned another similar case involving a foreign air carrier until the domestic applications are resolved.

## Obesity

On January 13, 2006, the Federal Court of Appeal allowed an appeal by Linda McKay-Panos of an Agency decision regarding obesity as a disability for the purposes of Part V of the *Canada Transportation Act*. Ms. McKay-Panos had filed an application with the Agency against Air Canada concerning the seating accommodation provided to her and the carrier's policy of charging passengers for additional seating required due to their obesity. The Agency dismissed her complaint in October 2002. In its ruling, the Court of Appeal set this decision aside, concluded that Ms. McKay-Panos was in fact a person with a disability, and referred the matter back to the Agency to determine whether she encountered an undue obstacle to her mobility.

Given the similarities between the obesity issue and the application involving additional fares and charges (AFC), the McKay-Panos case and two other obesity-related cases against Air Canada were stayed by the Agency pending a determination on AFC. Ms. McKay-Panos was also granted intervener status by the Agency in the AFC application.

## Allergies

Following the Federal Court of Appeal's 2006 decision on Ms. McKay-Panos' appeal, the Agency resumed its investigative work on sixteen allergy-related cases that had previously been adjourned pending the outcome of this appeal.

The Agency had previously determined that an allergy, per se, is not a disability for the purposes of Part V of the *Canada Transportation Act*. However, it also found that there may be individuals who have a disability for the purposes of Part V of the Act which can be attributed to their allergies, but that such determinations would have to be made on a case-by-case basis.

In 2006, the Agency closed eight allergy-related cases due to the lack of response to requests for information regarding the applicants' allergies; one case was closed upon request of the applicant. Three applicants withdrew their complaints following the system-wide discontinuation of Air Canada's policy allowing pets in aircraft cabins. In addition, the Agency dismissed an application because the evidence provided was not sufficient to demonstrate that the person had a disability for the purposes of Part V of the Act.

After receiving two new applications in 2006, the Agency pursued its investigation of five allergy-related applications against Air Canada. A sixth application received in 2006 against Swiss International Air Lines continued to be stayed until the Agency completes its investigative work and issues decisions on the related domestic cases.

## Oral hearing planned on the use of medical oxygen

The Agency expects to hold an oral hearing in the fall of 2007 to gather further information on the issue of medical oxygen on board aircraft following 25 complaints against Air Canada and one against WestJet.

In a December 2005 decision, the Agency found that the following constitute obstacles to the mobility of persons with disabilities who require oxygen on board Air Canada:

- the non-provision of medical oxygen prior to boarding, during connections, stopovers and upon arrival at the final destination, as well as the failure to ensure the availability of a portable oxygen tank for on-board washroom use;
- policies and procedures that require:
  - 1) persons to request the airline's medical oxygen, including portable onboard oxygen, in advance of travel;
  - 2) a Fitness for Travel Form be completed by the passenger's physician, including related costs and the level of personal information it discloses;



- 3) fees to be charged for the airline's oxygen service;
  - 4) the oxygen tank be placed under the seat in front of the passenger which encroaches on the person's floor space;
  - 5) no provision of humidifiers upon request on all of the airline's flights; and
- the level of service that Air Canada provides and, specifically, the reliability of that service.

The Agency also ruled in the WestJet complaint that its refusal to transport persons with disabilities requiring medical oxygen on international and transborder flights constitutes obstacles to their mobility.

The next step of the process is to determine whether or not the obstacles are "undue" under the *Canada Transportation Act*, and if so, what corrective measures may be appropriate to address them. The planned oral hearing, in 2007, will assist the Agency in this process.

## Regulatory work

Two sets of regulations under the Agency's auspices govern the elimination of undue obstacles to the mobility of persons with disabilities: Part VII of the *Air Transportation Regulations* concerning the terms and conditions of carriage of persons with disabilities and the *Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations*.

The Agency strives to make carriers and terminal operators aware of the need to maintain a uniform level of basic services to travellers with disabilities. It monitors service providers' Web sites to identify inconsistencies with Agency standards and, in the case of air carriers, for inconsistencies between tariffs and terms and conditions posted on the internet. Although domestic tariffs no longer need to be filed with the Agency, it routinely requests and reviews them to ensure that service commitments to customers with disabilities are reflected.

In 2006, the Agency completed work on modernizing the disability-related provisions of carrier tariffs by developing a domestic "sample" tariff to be used as a guide by service providers. The Agency developed this sample wording to show service providers how to better reflect, in large part, the requirements of the *Air Transportation Regulations* concerning the terms and conditions of carriage of persons with disabilities. Provisions from the newly released *Accessibility Guidelines for Small Aircraft* have also been included. For smaller carriers that had not developed their own tariffs, this example provides wording typically contained in larger carriers' tariffs. This guidance material is expected to be released in 2007 for use by service providers. In addition, the Agency's small aircraft guidelines, which complement material already provided to larger passenger service providers, will be sent to new carriers operating aircraft with 29 seats or fewer.

## Promoting effective training and awareness

The *Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations* require carriers and terminal operators in the air, rail and marine sectors to ensure that their employees and contractors are properly trained to assist travellers with disabilities. In 2006, Agency staff worked with air carriers in this regard and carried out regular inspections to ensure that training needs were addressed within the context of the changing realities of the passenger air industry in Canada. In determining which carriers and facilities to visit, Agency staff gives consideration to, amongst other factors, issues raised by the community of persons with disabilities and new entrants to the industry.

Agency staff reviewed training programs against regulation including the requirement to provide requisite training to new employees within 60 days. In 2006, such reviews included training programs of Labrador Airways, Kelowna Airport, London Airport and Winnipeg Airport. Results of these reviews were discussed with the service providers and changes were recommended where appropriate. As well, Agency staff continued its work with Transport Canada to help develop a new training package for transportation service providers called "*Getting on Board*".

Additionally, and, in part in anticipation of the 2007 Canada Winter Games in Whitehorse, staff met with officials of the following facilities in order to promote the importance of effective training: Yellowknife Airport, Inuvik Mike Zubko Airport, Whitehorse International Airport, Vancouver International Airport, Edmonton International Airport, Norman Wells Airport and Montréal's Pierre Elliot Trudeau International Airport.

## New Code on passenger terminal accessibility

In 2006, the Agency continued its work on developing a new *Code of Practice: Passenger Terminal Accessibility* (Terminal Code) as part of its efforts to make the federal transportation network more accessible to persons with disabilities. The Terminal Code, as well as an accompanying Guide to assist transportation service providers in implementing the new provisions, will be released at the 11th International Conference on Mobility and Transport for Elderly and Disabled Persons (TRANSED) in Montréal in June 2007.

The Terminal Code and Guide were developed through a series of consultations with the Agency's Accessibility Advisory Committee (refer to Appendix B), persons and organizations with a demonstrated interest in accessible transportation, the Canadian Airports Council, accessibility representatives from the National Airports System and transportation service providers. Amendments to the Code were made in order to address certain concerns raised during the consultation stage.

The Terminal Code is one in a series of Voluntary Codes of Practice, the others being:

- Aircraft Accessibility for Persons with Disabilities (Air Code);
- Passenger Rail Car Accessibility and Terms and Conditions of Carriage by Rail of Persons with Disabilities (Rail Code);
- Ferry Accessibility for Persons with Disabilities (Ferry Code); and
- Removing Communication Barriers for Travellers with Disabilities (Communication Code).

## Monitoring the Codes of Practice

The Agency uses various methods to assess the level of industry compliance with its Codes of Practice, including surveys and written reports from carriers and terminal operators on measures to meet Code provisions. Self-reporting is verified through on-site visits by Agency investigators. These visits also provide transportation providers with an opportunity to exchange information and obtain guidance from the Agency to implement accessibility improvements more efficiently.

In 2006, Agency staff specifically continued to monitor the Communication Code that was introduced in 2004. Staff met with transportation service providers to discuss its implementation and provided clarification on related issues. A report on this monitoring program will be released in 2007.

Given the number of Agency Codes of Practice and the increased number of entities involved, a study on other forms of monitoring methods began in 2006 with a view to improving efficiency and enhancing compliance levels. This review will continue in 2007.

## Outreach and airport terminal accessibility audits

Outreach activities pursued by the Agency in 2006 engaged service providers in discussions on travel services for persons with disabilities, in addition to enhancing awareness of regulations, Codes of Practice, decisions issued by the Agency, and sending advisories to the transportation industry. Air North, First Air and Porter Airlines were among the air carriers consulted.

Recognizing the importance of having uniform and reliable accessible transportation services for persons with disabilities from sea to sea to sea, the Agency carried out extensive work in Canada's North during the year. For example, a presentation was made at an airport conference in Yellowknife called "*Ensuring Quality and Safe Services in a Dynamic NWT Economy*". The conference provided an opportunity to educate air-



port managers and personnel from throughout the Northwest Territories on the importance of providing accessible transportation services.

Agency staff also met with consumers at meetings hosted by the NWT Council of Persons with Disabilities. Following a presentation on the Agency's work in accessible transportation, Yellowknife-area organizations shared their concerns with respect to travel in the North and to and from the North.

In Whitehorse, a local group called Challenge Community Vocational Alternatives (CCVA) hosted a four-hour open house where Agency staff provided an overview of its accessibility mandate and discussed various transportation issues of concern with stakeholders. People with disabilities and representatives from CCVA, the Yukon Association for Community Living and the Yukon Council on Disability advised Agency staff of concerns regarding services to unaccompanied adults, maintenance of the Washington chair and other boarding chairs, security screening practices, accessible inter-city bus service and the need for federal government funding for accessible transportation equipment. One of the more significant issues for the region is the need for low-level change devices for aircraft boarding by wheelchair users given that aircraft entry and exit mostly take place at ground level from the airport apron or runway.

During its accessibility audits of airport terminals, Agency staff noted many innovative adaptations for accessible air travel in the North, including exterior ramps with lattice-work floor surfaces to minimize the build-up of snow and ice, and First Air's experimentation with wheelchairs equipped with skis.

## Information bulletins

In 2006, the Agency issued bulletins to stakeholders subject to the Communication Code. For example, it issued a bulletin to terminal operators and air carriers that included information such as corrections to the Communication Code, an update on the Canadian Standards Association's Accessible Design for Self-Service Interactive Devices standard, a recent American position paper calling for tougher accessibility standards for self-service kiosk systems, an update on the forthcoming Terminal Code and Guide and a variety of other items thought to be of interest to terminal operators.

## Air transportation security

The Agency also continued to respond to the growing emphasis on security measures for air travellers to ensure that persons with disabilities are able to pass through new security systems in a dignified way. Work continued with the Canadian Air Transport Security Authority (CATSA) to promote accessibility in new security screening programs. By virtue of a 2004 Memorandum of Understanding signed by the Agency and CATSA, the two organizations continued to monitor security officers' sensitivity training activities in con-

formity with the *Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations*.

In January 2006, Agency staff participated in a three-day CATSA workshop held in Ottawa on the theme "Reservation to Destination: The Future of Screening". The workshop covered such topics as enhanced security processes, policies and procedures. Agency staff actively engaged in discussions on the inclusion of accessibility and usability elements in the new technologies.

Following the announcement of restrictions on liquids, gels and aerosols in carry-on baggage in August 2006, the Agency received several calls from persons with disabilities expressing concerns as to how these measures would impact the transport of mobility aids. Agency staff initiated consultations with CATSA to discuss its plans to develop and incorporate specific guidance and tips for travellers with disabilities on its Web site. CATSA now provides material on its Web site that address these concerns.

#### → **PASSENGER SECURITY SCREENING PROCESS**

Prior to air travel, the Canadian Electric Wheelchair Hockey Team raised concerns regarding the passenger security screening process and the length of time required for screening given that 10 out of 15 members of the team were persons who use

wheelchairs. The Agency flagged the concerns to CATSA and was later informed that the screening process had gone smoothly and that the group was very pleased with the assistance it had received during the check-in and screening process.

## Collaboration with Canadian Standards Association

The Agency has established a working relationship with the Canadian Standards Association (CSA) that focuses on technical committees responsible for specific standards. Currently, the Agency is working with the CSA on the Accessible Design for the Built Environment Standard (B651) and the Design for Aging Standard (B659). The B651 standard deals with the technical requirements that make buildings and other facilities accessible and safe for persons with physical, sensory or cognitive disabilities. For its part, the B659 standard is currently under review in preparation for a new edition. This standard provides a design and evaluation framework for products, services and environments that meet the needs of an aging population, while taking into account other important factors such as utility, marketability and economic value to the producer and user. The Agency will pursue its collaborative work with the CSA in 2007.

## Communicating with Canadians

In 2006, the Agency continued to focus efforts on enhancing communication between persons with disabilities, travel agents, tour operators and carriers to ensure that necessary services are identified at the time of reservation and communicated to the carrier.

The Agency responded daily to inquiries from the general public about accessible transportation, on topics ranging from how to register as a person with a disability and the availability of accessible ground transportation, to in-flight damage to wheelchairs and service animal certification.

As well, the Agency continued to be an active participant in efforts to organize the 11th International Conference on Mobility and Transport for Elderly and Disabled Persons (TRANSED) to be hosted by Transport Canada in Montréal in 2007. The Agency will play a key role in showcasing Canadian accomplishments in the field of accessible transportation to other transportation professionals and consumers from around the world.

The Agency was a contributor to the Government of Canada's annual report on the progress that has been made on disability issues, entitled *Advancing the Inclusion of Persons with Disabilities 2006*. The report provides a brief description of the Agency's work and portrays it as a leading organization in the removal of barriers to the mobility of persons with disabilities.

The organization was also present at major events such as the People in Motion trade show that took place in Toronto in June 2006. Agency staff responded to queries from the general public at the event and had the opportunity to increase awareness of the organization's mandate and accessibility issues.

Finally, Canadians continued to be informed on accessibility issues and Agency decisions in 2006 via the corporate Web site, the distribution of nearly 12,000 copies of various newsletters, reports and brochures, as well as news releases and media coverage.

## Cases before the courts

### *Supreme Court of Canada: Cases decided in 2006*

#### **Meenu Sikand v. VIA Rail Canada Inc. and Canadian Transportation Agency**

Court File No.: 31397

Application for leave to appeal the Federal Court of Appeal judgment dated February 6, 2006 regarding VIA Rail's meal distribution policy. The application for leave to appeal was dismissed with costs by the Supreme Court of Canada on August 3, 2006.



*Supreme Court of Canada: Cases pending in 2006***Council of Canadians with Disabilities v. VIA Rail Canada Inc.**

Court File No.: 30909

Appeal of Federal Court of Appeal judgment dated March 2, 2005 relating to the appeal of Agency Decision Nos. 175-AT-R-2003 and 620-AT-R-2003 wherein the Agency determined that certain aspects of VIA Rail Inc.'s Renaissance passenger rail cars posed undue obstacles to the mobility of persons with disabilities and ordered corrective measures. Heard by the Supreme Court of Canada on May 19, 2006. Judgment reserved.

*Federal Court of Appeal: Cases decided in 2006***Linda McKay-Panos v. Air Canada and the Canadian Transportation Agency**

Court File No.: A-100-03

Appeal of Agency Decision No. 567-AT-A-2002 dated October 23, 2002, which determined that Ms. McKay-Panos, an obese person, did not have a disability for the purposes of Part V of the *Canada Transportation Act*. By judgment dated January 13, 2006, the Federal Court of Appeal allowed the appeal, set aside the decision of the Agency and referred the matter back to the Agency so that it may determine whether the appellant, as a person with a disability, has encountered an undue obstacle to her mobility.

**VIA Rail Canada Inc. v. Meenu Sikand and the Canadian Transportation Agency**

Court File No.: A-277-05

Appeal of Agency Decision No. 115-AT-R-2005 dated March 3, 2005/Order T-582-05 of the Federal Court of Appeal concerning the question of whether VIA Rail's meal distribution policy constituted an undue obstacle to the mobility of the respondent. By judgment dated February 6, 2006, the Federal Court of Appeal allowed the appeal and set aside the decision of the Agency in so far as it relates to VIA Rail's meal distribution policy.

# Air Transportation

## Air Travel Complaints

Air carriers operating publicly available services within or to and from Canada are required to publish a tariff, setting out their terms and conditions of carriage and all of their fares, rates and charges.

The Air Travel Complaints Program attempts to informally resolve travellers' complaints about air carriers in a manner consistent with their tariffs, Canadian law and international conventions. If, at the end of the informal process, a complainant believes that the carrier has not respected its legal obligations or that the carrier's tariff is not clear or reasonable, that person may have recourse to the Agency's formal complaints process. When complaints involve issues under the jurisdiction of other government organizations such as Transport Canada or the Canada Border Services Agency, they are forwarded to the appropriate organization for direct response to the complainant.

In 2006, the Air Travel Complaints Program dealt with unresolved issues from previous years and received 1,079 new complaints regarding Canadian and foreign air carriers. The Agency referred 549 of these new complaints directly to the air carriers for resolutions as dissatisfied travellers had not provided them with the opportunity to address their issues. These complainants were advised that if the carrier failed to respond to their complaint within a reasonable time frame or if they remained dissatisfied with the carrier's response, they could request that their complaint be further investigated by the Agency. During the year, 445 such complaints were resolved directly between the traveller and the air carrier.

The Agency investigated 683 complaints received from travellers who, having tried to resolve their complaint with their air carrier, remained dissatisfied and turned to the Agency for assistance.

### → CLIENT SATISFACTION

In 2006, Agency staff closed a near-record number of air travel complaints it investigated (800 compared to 679 in 2005). In 74.3 percent of these cases, representing 594 applications,

complainants advised that they were either fully or partially satisfied with the results obtained on their behalf, which compares very favourably to the satisfaction rate of 62.1 percent obtained in 2005.

## Complaints investigated about Canadian air carriers

The total number of complaints investigated about Canadian air carriers decreased from 501 in 2005 to 476 in 2006, a drop of five percent. During the year, complaints were investigated concerning some 20 different Canadian carriers, ranging from large companies such as Air Canada and WestJet, to smaller ones such as Air Satellite and Calm Air.

The number of complaints investigated about Air Canada increased slightly in 2006, with 372 complaints investigated compared to 345 in 2005. On the other hand, the number of complaints investigated about Air Transat and WestJet decreased when compared to 2005. For Air Transat, the number of complaints fell from 38 in 2005 to 26 in 2006, while the comparable numbers for WestJet were 22 complaints in 2005 and 18 in 2006. Sky-service remained at approximately the same level, with 27 complaints in 2005 versus 26 in 2006. The Agency investigated more complaints against CanJet in 2006, rising to nine from only two in 2005. Sunwing, a new carrier in the Canadian market, had five complaints against it investigated during the year. The number of complaints investigated about Zoom increased slightly in 2006, rising to 12 from nine in 2005.

*Note: Statistics in all tables in the Air Travel Complaints section may vary slightly from the previous reporting period due to the dynamic nature of the database which tracks complaints according to their current status.*

**TABLE 1 : COMPLAINTS INVESTIGATED ABOUT CANADIAN AIR CARRIERS**

	2005	2006
Air Canada (including Jazz)	345	372
Sky-service	27	28
Air Transat	38	26
WestJet	22	18
Zoom	9	12
CanJet	2	9
Sunwing <sup>1</sup>	--	5
Other <sup>2,3</sup>	58	6
<b>Total</b>	<b>501</b>	<b>476</b>

*Note: Multiple air carrier complaints are counted for each carrier involved.*

<sup>1</sup> Sunwing is a new carrier.

<sup>2</sup> Includes companies whose numbers are too small to merit separate identification.

<sup>3</sup> Does not include statistics when no specific carrier is identified.



## Complaints investigated about foreign air carriers

In 2006, the Agency investigated complaints about some 60 different foreign air carriers from more than 25 countries, ranging from the United States, Russia, the United Kingdom and France to Kuwait and Singapore. The total number of complaints investigated concerning foreign air carriers increased by 35.3 percent, from 153 in 2005 to 207 in 2006.

European air carriers were collectively the subject of more investigated complaints than those of any other geographical area outside of Canada:

- There were 21 complaints investigated about British Airways, an increase of 110 percent from the 10 complaints investigated about the same company last year;
- Air France and Alitalia were the subject of the most complaints investigated in 2006 with 30 and 31 respectively, compared to only six for both air carriers in 2005;
- There were nine complaints about the Netherlands' KLM, up slightly from seven in 2005; and
- Six complaints were investigated about Lufthansa, compared to three in 2005.

### → A CANCELLATION PENALTY FOR WRONGLY ISSUED TICKETS?

A father purchased round-trip tickets for his wife and daughter for Calgary to Bangkok, Thailand, on Japan Airlines (JAL) at a total cost of \$3,340.

However, the tickets issued were for travel to Manila, Philippines. The error was quickly brought to the attention of the travel agent who issued new tickets to Bangkok for travel on United Airlines at a cost of \$3,345.90 on the

promise from JAL that they would waive the cancellation penalty fee. When the claim for a refund of the original wrongly issued tickets was processed, JAL retained \$1,420 as a cancellation penalty. All efforts to obtain a full refund were in vain. The man turned to the Agency for assistance. Staff was successful in convincing the carrier that a penalty was inappropriate under these circumstances and JAL finally refunded the \$1,420.

**TABLE 2 : COMPLAINTS INVESTIGATED ABOUT FOREIGN AIR CARRIERS**

	2005	2006
Air France	6	30
Alitalia	6	31
British Airways	10	21
KLM	7	9
United Airlines	5	10
American Airlines	7	8
Royal Air Maroc	4	7
Lufthansa	3	6
BWIA	11	5
Cubana	7	2
Delta	3	4
US Airways	7	6
America West	5	5
Cathay Pacific	4	2
Other <sup>1</sup>	68	61
<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>207</b>

Note: Multiple air carrier complaints are counted for each carrier involved.

<sup>1</sup> Does not include statistics when no specific carrier is identified.

On a per country basis, and not surprisingly given their share of the transborder market, there were more complaints investigated against American air carriers (33) than those of any other country. However, no single American carrier was the subject of as many complaints as the top three European carriers.

- United Airlines was the subject of the most complaints at 10, up from five in 2005;
- There were eight complaints about American Airlines, up slightly from seven in 2005;
- US Airways was third with six complaints, compared to seven in the previous year; and

- Five complaints were investigated about America West, the same number as in 2005.

As for air carriers from other parts of the world, there were seven complaints investigated about Morocco's Royal Air Maroc, up from four in the previous year, followed by BWIA with five complaints compared to 11 in the previous year.

## Categories of complaints received in 2006

Individual complaints received by the Air Travel Complaints Program do not necessarily deal with one issue but can contain multiple issues. In this regard, the Program received complaints that dealt with 2,899 issues in 2006 as compared to 3,475 in 2005 (a decrease of 16.6 percent). The top four categories of complaints raised by the travelling public were quality of service, flight disruptions, baggage and ticketing. Quality of service issues, which comprise 38.2 percent of the total number of issues, dropped from 1,529 in 2005 to 1,107 issues in 2006, representing a 27.6 percent decrease. During the same period, complaints concerning flight disruptions, representing 16.5 percent of the total number, went from 597 to 478, a decrease of 20.0 percent. Baggage issues, comprising 15.4 percent, dropped to 446 from 536, a decrease of 16.8 percent, while ticketing issues, representing 8.3 percent of the total number of issues, increased by 5.2 percent to 242 from 230.

Table 3 reflects the number of all issues raised per category in the complaints received by the Air Travel Complaints Program.

**TABLE 3 : CATEGORIES OF COMPLAINTS — ALL AIR CARRIERS**

	2005	2006
Quality of Service	1,529	1,107
Flight disruptions	597	478
Baggage	536	446
Ticketing	230	242
Reservations	134	180
Refusal to transport	79	108
Safety	116	108
Denied boarding	92	94
Frequent flyer program	77	64
Other	85	72
<b>Total</b>	<b>3,475</b>	<b>2,899</b>



**TABLE 4 : CATEGORIES OF COMPLAINTS –  
MAJOR CANADIAN AIR CARRIERS (2006)**

	Air Canada (incl. Jazz)	Air Transat	SkyService	WestJet	Other <sup>1</sup>
Quality of service	654	41	67	23	54
Flight disruptions	259	14	22	19	33
Baggage	239	14	15	9	17
Ticketing	127	12	5	5	18
Reservations	86	2	8	3	12
Safety	63	5	17	7	6
Denied boarding	63	1	0	0	3
Refusal to transport	48	6	6	1	6
Frequent flyer program	60	0	0	0	2
Other	50	2	3	3	7
Totals	1,649	97	149	70	158

<sup>1</sup> Would include Zoom, CanJet and Sunwing.

### → A LONG-AWAITED REFUND FOR A LOST BAG

Upon his arrival in Guyana from Toronto, a traveller discovered that one of his two checked bags was missing. He immediately completed a baggage claim form and a Property Irregularity Report with his carrier, BWIA West Indies Airways. Eight weeks later, the traveller received a letter from BWIA stating that it had

cancelled his claim because, according to its records, the bag had been returned. After three months of trying to convince the carrier otherwise, he asked the Agency for assistance. As a result of the Agency's intervention, BWIA ultimately settled the claim by issuing a cheque for \$1,074 to the man who was quite pleased with this outcome.

## Tariffs

Air carriers operating a publicly available domestic air service are required to publish a tariff, setting out their terms and conditions of carriage and all of their fares, rates and charges. Generally, air carriers operating international services to and from Canada must both publish and file their tariffs with the Agency. However, carriers operating international air services under the terms of Canada's bilateral agreements with the United States, the United Kingdom and Germany, are not required to file fares and rates but would continue to file the general terms and conditions of carriage. Upon application, the Agency may also exempt charter carriers from having to file their international charter rates.

Agency staff reviews international air carrier tariffs and amendments to ensure they are consistent with Canadian law and the applicable bilateral agreements. In 2006, the Agency received 23,333 tariff submissions from air carriers proposing to amend or add fares, rates, or terms and conditions of travel to their international tariffs on statutory notice. In addition, the Agency received 8,872 special requests to amend tariffs on other-than-statutory notice. Ninety-eight percent of the tariff submissions were received and processed electronically.

Tariffs that constitute the contract of carriage between the passenger and the carrier must be applied as written. While there is a slight variation in language in the governing legislation between domestic and international services, tariffs generally must be reasonable and not unduly discriminatory. The Agency will accept and investigate complaints when persons or other carriers believe that a carrier has failed to apply its tariff or provisions of the tariff are deemed unreasonable or unduly discriminatory.

In this regard, in 2006 the Agency completed 70 investigations of which 20 related to allegations that a carrier had failed to respect its tariff and 50 to allegations that a carrier's tariff was unjust or unreasonable. Agency staff also resolved 25 inter-carrier disputes primarily involving issues related to the reasonableness of prices and referred 22 tariff applications to Agency Members for a formal decision.

## Importance of check-in times for travellers and air carriers

In two decisions issued in 2006, the Agency illustrated the importance for travellers to arrive in sufficient time at the airport for their flight and for air carriers to clearly set out check-in time limits in their tariffs.

On January 31 the Agency rendered a decision with respect to Air Canada's refusal to transport a man's two sons on a flight from Montréal to Edmonton. The Agency found that the carrier's tariff only "recommended" that passengers present themselves for check-in 60 minutes prior to departure, and that passengers must present themselves at the boarding gate at least 25 minutes prior to the scheduled flight departure. Given

that a “recommendation” is not a requirement, the carrier did not have the right to cancel those passengers’ reservations under the circumstances of this case, unless they failed to present themselves at the boarding gate at least 25 minutes prior to the flight’s departure. Therefore, the Agency ordered Air Canada to pay an amount of \$1,482.92 to the complainant, which represented the value of the alternate tickets that he had purchased from another carrier to return his sons to Edmonton.

In a second decision rendered on September 28, the Agency found that Skyservice’s tariff was silent with respect to mandatory check-in time limits. Therefore, the carrier had, by its refusal to check in and transport passengers who allegedly arrived late at the check-in counter, applied terms and conditions of carriage that were not set out in its tariff. Following its analysis of the case, the Agency ordered Skyservice to pay a total of nearly \$3,000 for its refusal to transport the party of four from Cancun, Mexico, to Vancouver, British Columbia.

## Liability for the carriage of animals

On June 1, the Agency ruled in the matter of the death of a pet dog while being transported by Air Canada from Smithers, British Columbia, to Winnipeg, via Vancouver. In its decision, the Agency stated that exclusions from liability for the carriage of animals are not unreasonable given the inherent fragility of living creatures and the occasional hardships associated with the carriage of animals in the bellyhold of an aircraft. However, the Agency stated that an air carrier should provide adequate notice of its exclusion from liability for the carriage of animals, especially where it disclaims any liability, to allow persons to make informed choices respecting the carriage of animals.

The Agency’s decision required Air Canada to revise its tariff to set out the means by which it provides such notice to passengers. Such notice must accurately reflect Air Canada’s limitations of liability and be set out in clear and unambiguous language.

## Enforcement

To ensure compliance with Canadian law, the Agency’s enforcement staff conduct periodic inspections of Canadian-based licensees and passenger terminals that fall under its purview. Enforcement staff also investigate allegations that companies and individuals are operating in contravention of the *Canada Transportation Act* and related regulations. Sanctions for non-compliance range from the assessment of an administrative monetary penalty, cease-and-desist orders, formal reprimands, licence suspensions and cancellations, to criminal prosecution.

An administrative monetary penalty is the sanction of choice in most cases. Except in cases where carriers operate without a licence, insurance or an appropriate aviation document, the Administrative Monetary Penalty Program provides a formal warning for a



first offence to give air carriers and terminal operators the opportunity to take corrective action. A subsequent contravention of the same provision of the Act or regulation is subject to a maximum penalty of \$5,000 for an individual and \$25,000 for a corporation.

In 2006, 265 on-site inspections of Canadian-based air carriers and 24 inspections of passenger terminal operators were conducted. Enforcement staff also conducted 26 investigations of carriers or individuals suspected of operating illegal air services in Canada, and identified 15 contraventions. Two formal warnings were issued, one of which is currently under review, and 10 notices of violation to air carriers operating publicly available air services without holding a valid licence or a valid Canadian aviation document. Of the 40 informal warnings issued for minor contraventions, 35 were issued to air carriers and five to passenger terminal operators.

## Charges and Surcharges

### Fuel surcharges

Recognizing the challenges caused by fluctuations in fuel prices, the Agency approved a series of fuel surcharges for international air carriers in 2006. However, conscious of the impact of surcharges on the travelling public, the Agency will continue to monitor air carrier's surcharges as they relate to jet fuel prices in 2007.

### Firearms charge

In June 2006, Air Canada began charging \$50 per firearm to carry passengers' firearms. The Agency received several complaints about this new charge and Air Canada's conditions governing the handling of firearms. Shortly thereafter, the Agency suspended the application of the charge on transborder and international flights pending determination of the matter. However, the Agency did not have jurisdiction to similarly suspend the charge on domestic flights.

In a decision rendered on November 3, 2006 the Agency dismissed the complaints. The Agency was of the opinion that the carriage of firearms requires additional and special handling procedures. In addition, these procedures are presumed to be reasonable given that they flow from legislative requirements, namely the *Firearms Act* and the *Canadian Aviation Security Regulations*. Furthermore, the Agency determined that Air Canada's terms and conditions were not discriminatory since the charge applied equally to all passengers carrying firearms.

In making its decision, the Agency also indicated that, while a balance must be struck between the rights of the passengers and the air carriers' statutory, commercial and operational obligations, air carriers should, in general, have the flexibility to establish their

terms and conditions of carriage and to price their services as they see fit, subject to legislative or regulatory constraints.

## Pricing

Upon complaint, the Agency may conduct an investigation and order certain remedial action against an air carrier if it determines that:

- passenger fares or cargo rates published or offered on a non-competitive route within Canada are unreasonable, or
- the range of fares or rates offered on such a route is inadequate.

In 2006, the Agency received one complaint concerning Air Canada's fares for travel between St. John's and Gander, Newfoundland and Labrador. The Agency expects to complete its investigation of this complaint and to render its decision in 2007.

## Licensing

The Agency licenses Canadian air carriers to transport passengers or cargo within Canada. It also licenses Canadian and foreign applicants to operate scheduled and non-scheduled (charter) international air services to and from Canada. In 2006, the Agency processed 1,355 air licensing activities, which included applications for new licences, suspensions, cancellations and reinstatements.

A licence applicant must have adequate liability insurance and must hold a Canadian aviation document issued by Transport Canada. If an applicant proposes to operate commercial air services as a Canadian air carrier, it must prove that it is Canadian-owned and controlled. Also, if a Canadian applicant proposes to use medium-sized or large passenger aircraft, it must meet certain financial requirements.

**TABLE 5 : AIR CARRIERS BY NATIONALITY**

	Carriers holding Agency licences as of December 31, 2005	Carriers holding Agency licences as of December 31, 2006
Canadian	814	772
U.S.	691	678
Other	128	130
Total	1,633	1,580

**TABLE 6 : LICENCE AUTHORITIES HELD BY NATIONALITY**

	Canadian					United States	Other	Total
	Aircraft Type							
Services	Small	Medium	Large	All Cargo	Total			
Domestic	750	19	14	32	815			815
Non-scheduled international	335	18	14	24	391	668	102	1,161
Scheduled international	14	31	103	66	214	48	73	335
Total December 31, 2006 <sup>1</sup>								2,311

<sup>1</sup> For comparison, the total on December 31, 2005 was 2,324.

**TABLE 7 : AIR LICENSING ACTIVITIES**

	Completed in 2005	Completed in 2006
Applications for:		
New licences	200	224
Amendment of licences	98	86
Suspensions	202	213
Cancellations	67	64
Reinstatements	36	51
Exemptions/Rulings	193	204
Other	4	2
Total	800	844



If the Agency determines that a licensee no longer meets the licensing requirements, the licence will be suspended or cancelled. The Agency may also suspend or cancel a licence at the request of the licensee. For example, air carriers with seasonal operations to hunting or fishing lodges often make such requests.

**TABLE 8 : LICENSING ACTIVITIES INITIATED BY THE AGENCY**

	Completed in 2005	Completed in 2006
Suspensions	315	281
Cancellations	125	128
Reinstatements	122	102
Total	562	511

Of the 224 applications for new licences completed in 2006, 11 were denied, 31 were withdrawn and 182 resulted in a licence being issued. Of those 182, 14 licences were issued to the following seven Canadian applicants for the operation of an air service using medium or large aircraft (having a seating capacity of at least 40 passengers):

- Air Canada: Licence for scheduled international services between Canada and Algeria (large aircraft).
- Air Transat: Licence for scheduled international services between Canada and Spain (large aircraft).
- Harmony Airways: Licences for scheduled international services between Canada and Australia and Canada and Fiji (large aircraft).
- Porter Airlines: Licences for domestic, non-scheduled international and scheduled international services between Canada and the United States (medium aircraft).
- Skyservice: Licences for scheduled international services between Canada and Portugal, Canada and Italy and Canada and Ireland (large aircraft).
- Sunwing Airlines: Licences for scheduled international services between Canada and the Dominican Republic, Canada and Jamaica and Canada and the United States (large aircraft).
- WestJet: Licence for scheduled international services between Canada and the Bahamas (large aircraft).

The Agency also granted 24 exemptions to section 59 of the *Canada Transportation Act*, which prohibits selling services prior to holding a licence.

## Canadian ownership and control

In 2006, the Agency completed 79 reviews to verify that Canadian applicants proposing to operate domestic or international air services, or licensees already operating such services, met Canadian ownership requirements. To be considered Canadian-owned and controlled, an air carrier must be incorporated in Canada, must have at least 75 per cent of its voting interests owned and controlled by Canadians, and must be controlled in fact by Canadians.

Seven reviews involved major investigations because the companies had complex ownership structures, or there were non-Canadian minority shareholders or business associates who might have exercised control over the applicant. The Agency denied two applicants on the basis that they were not Canadian.

One of the reviews undertaken by the Agency involved the examination of the proposed corporate restructuring of Canada's largest regional carrier, Jazz Air Limited Partnership, as represented by its general partner, Jazz Air General Partner, and carrying on business as Air Canada Jazz. The Agency issued a decision concluding that it was satisfied that Air Canada Jazz would be Canadian subsequent to the proposed restructuring which involved an initial public offering of Jazz Air Income Fund, an unincorporated open-ended trust established under the laws of the Province of Ontario. The proceeds of the initial public offering were used to indirectly acquire an interest in the regional air carrier, with ACE Aviation Holdings continuing to hold a controlling interest in Air Canada Jazz.

## Financial fitness

Canadian applicants seeking to offer domestic or international services using aircraft with more than 39 seats must meet financial requirements according to the *Canada Transportation Act* and the *Air Transportation Regulations*. Applicants must prove they have enough liquid funds to cover all start-up, operating and overhead costs for 90 days. These requirements are designed to ensure that applicants are financially fit and have a reasonable chance of success, which minimizes disruptions in service and protects consumers. In 2006, the Agency completed four such financial fitness reviews.

## Charters

An international charter air service is a non-scheduled international service operated under a contractual arrangement between an air carrier and a charterer. Carriers holding a licence for a non-scheduled international service must obtain an Agency program permit or authorization to operate charter flights from Canada to a foreign country. For resalable charter flights which involve the carriage of Canadian originating passengers, the Agency also ensures that advance payments are protected. This is done by way of a letter of credit or agreement of guarantee that requires the prompt refund of all advance

payments received from tour operators and charterers should the air carrier fail to perform the flights.

Sometimes, carriers are asked to provide a flight on short notice. Because Agency authorization is needed before flight departure, the Agency offers a 24-hour telephone service to deal with urgent cases outside its normal business hours. In 2006, the Agency handled 354 situations under this 24-hour service, 118 of them requiring approval by Agency Members.

### → ALWAYS THERE!

Carriers relied heavily on the Agency's 24-hour service to ensure the safe return of Canadian citizens during the crisis in Lebanon in July 2006. Working closely with Transport

Canada, this service allowed the Agency to grant on very short notice the authorities and exemptions necessary to allow carriers' operations on behalf of the Government of Canada.

**TABLE 9 : CHARTER PERMITS ISSUED  
(CANADIAN AND FOREIGN ORIGINATING)**

	2005	2006
Passenger non-resaleable entity charters	146	186
Cargo non-resaleable entity charters	301	289
Passengers resaleable	1,478	1,237
Total	1,925	1,712
Additional statistics		
Exemptions granted to the charter regulations	1,222	962
Amendments to charter permits	680	482



**TABLE 10 : CHARTER FLIGHT NOTIFICATIONS**

	2005	2006
Transborder charters		
Canadian originating (Non-resaleable passenger)	611 <sup>1</sup>	553
Canadian originating (Cargo)	173	85
United States originating (Passenger)	432	522
United States originating (Cargo)	548	356
Foreign originating (Passenger)	161	138
Foreign originating (Cargo)	6	5
<b>Total</b>	<b>1,931</b>	<b>1,659</b>

<sup>1</sup> Restated to include post-facto flight notifications received after the publication of the 2005 Annual Report.

## Bilateral air transport agreements

Scheduled international air services between countries are generally governed by bilateral air transport agreements and other arrangements between countries. These agreements form the legal basis for regulating scheduled international air services with other governments and establish traffic rights for each country. Although such agreements generally cover scheduled international air services, some contain provisions related to non-scheduled (charter) air services.

The Government of Canada negotiating team — comprised of officials from Transport Canada and the Agency and led by the Department of Foreign Affairs and International Trade — participate in negotiating air transport agreements with other countries. Negotiations can include discussions about the cities that may be served, the capacity that may be offered, pricing rules, as well as operational, conduct-of-business and administrative clauses. Once an agreement is established, the Agency administers the provisions related to economic licensing and regulation within its jurisdiction.

In 2006, the Agency was responsible for administering 76 bilateral air transport agreements and arrangements. The Agency also participated in negotiations with 12 countries. These included successful negotiations to expand routes and other rights with the United Kingdom, Brazil and Portugal. For the first time ever, agreements were established with Algeria, Croatia and Serbia. Successful negotiations were also held with Singapore and Israel.

Canada negotiated an “open skies”-type agreement with the United Kingdom, allowing carriers of each country not only to serve the other country with unlimited flights, but also to exercise fifth freedom traffic rights by carrying origin and destination passengers and cargo between the other country and third countries. The new agreement also removes restrictions on price-setting for third country services, enabling the air carriers to better respond to market demand. The agreement is expected to result in increased air services to the benefit of travellers, air carriers, shippers, and trade and tourism interests.

Negotiations with Brazil resulted in expanded traffic rights which, in addition to confirming the ability of Canadian and Brazilian air carriers to carry sixth freedom traffic, provide for new fifth freedom traffic rights and additional capacity for all-cargo services.

**TABLE 11 : THE FIRST SIX FREEDOMS OF THE AIR<sup>1</sup>**

<b>First Freedom</b> Right to fly across the territory of the other country without landing.	<b>Fourth Freedom</b> Right to carry traffic (passengers or cargo) from the other country to the home country of the air carrier.
<b>Second Freedom</b> Right to land in the other country for technical or non-traffic purposes, such as for refuelling or maintenance.	<b>Fifth Freedom</b> Right to carry traffic (passengers or cargo) between the other country and a third country, as an extension of a service to or from the home country of the air carrier.
<b>Third Freedom</b> Right to carry traffic (passengers or cargo) from the home country of the air carrier to the other country.	<b>Sixth Freedom</b> Right to carry traffic (passengers or cargo) between the other country and a third country via the home country of the air carrier.

<sup>1</sup> The fundamental building blocks of air transport agreements are the “traffic rights” exchanged between governments in those agreements, commonly known as the “Freedom of the Air”.

Canada established a new Air Transport Agreement with Portugal that allows for a significant expansion of air services between the two countries. Designated air carriers of each country now have access to all destinations in the other country with no limitations on the frequency of service offered. Air carriers also enjoy greater flexibility with respect to the prices they charge for their services in international markets. This agreement allows air carriers to better meet the needs of travellers and shippers in the Canada-Portugal

tugal market, and helps Canada build stronger commercial ties and trade links with Portugal and Europe as a whole.

Canada's first air transport agreements with Algeria, Croatia and Serbia permit new direct air services that should benefit passengers, shippers, air carriers and airports. Under all three of these new agreements, designated air carriers will be able to operate using their own aircraft and provide code-sharing services with other air carriers. These agreements also include flexible pricing regimes and strong safety and security provisions.

Air carriers continued to expand their opportunities through code-share arrangements, whereby one air carrier sells transportation under its own name on flights operated by other air carriers. In other cases, air carriers sought Agency approval to be able to lease aircraft with flight crews from other air carriers.

In addition to approving marketing arrangements, the Agency can also facilitate competitive opportunities by granting permission to operate extra flights and by considering temporary extra-bilateral authorities to operate services not provided for under bilateral air agreements or arrangements.

In 2006, the Agency issued public decisions and orders concerning 141 applications relating to bilateral air agreements and arrangements, 87 of which concerned code-sharing or the leasing of aircraft with flight crews. Of the total number of applications addressed, 54 dealt with applications for extra-bilateral authorities involving such matters as code-sharing, the provision of fifth-freedom services, extra capacity and the provision of air services to specific cities.

## Discontinuance or reduction of services

Under section 64 of the *Canada Transportation Act*, an air carrier must give notice of its intention to discontinue or reduce domestic air services when:

- the discontinuance would result in only one or no air carrier serving a point;
- an air carrier proposes to reduce the frequency of an air service to less than one flight per week, so that only one or no air carrier would serve that point at least once per week; or
- the discontinuance of a year-round, non-stop scheduled air service between two points in Canada would reduce the total passenger-carrying capacity on the route by 50 per cent or more.

The air carrier must give 120 days' notice to the Agency, the Minister of Transport, the Minister responsible for transportation in the affected province or territory and to the affected communities, unless the air service has operated for less than a year, in which case, the notice period is 30 days. An air carrier may also ask the Agency to reduce the



notice period. In addition, the *Canada Transportation Act* requires that any air carrier wishing to discontinue or reduce service must provide an opportunity for elected officials of the municipal or local government of the affected communities to meet and discuss with the air carrier the possible resulting impact.

If, after receiving a written complaint, the Agency determines that a licensee did not give proper notice, the Agency may order that the air service be reinstated for up to 60 days. However, a licensee that has given proper notice cannot be prevented from discontinuing or reducing air service.

In 2006, the Agency addressed four matters concerning notice provisions:

- Provincial Airlines gave notice of its intention to discontinue service between St. John's, Gander, Deer Lake, and Stephenville, Newfoundland and Labrador, and Halifax, Nova Scotia, effective March 19, 2006;
- CanJet was granted a reduction in the notice period with respect to the proposed discontinuance of its year-round non-stop scheduled air service between St. John's, Newfoundland and Labrador, and Moncton, New Brunswick, effective September 10, 2006;
- The Agency considered an application by Air Canada, on behalf of itself and Air Canada Jazz, for a ruling with respect to the suspension of its operations at the Toronto City Centre Airport. In its decision, the Agency found that the Toronto-Ottawa year-round, non-stop scheduled service offered by Air Canada was not being discontinued given that it continued to offer a Toronto-Ottawa year-round, non-stop scheduled service from Toronto-Lester B. Pearson International Airport;
- The Agency also considered an application by Air Canada Jazz for an exemption from section 64 of the Act with respect to the transfer of its entire operation to Jazz Air LP. In its decision, the Agency found that section 64 did not apply as there would be no interruption of service.

The Agency received two complaints regarding discontinuance of services. Because section 64 of the Act did not apply, all complainants received a letter from the Agency explaining the notice of discontinuance provisions.

## NAV CANADA charges

The Agency is the appeal tribunal for new or revised service charges proposed by NAV CANADA, a private sector, non-share capital corporation which provides air navigation services across the country.

Appeals may be made on one or more of the following grounds:

- one or more of the charging principles have not been observed in establishing the charge;
- non-compliance with either the notice or announcement requirements;
- the new or revised charge set out in an announcement is different from the charge as proposed in the notice; and
- based on reasonable and prudent projections, the total annual revenue to be generated by the announced charge is greater than the total annual revenue to be generated by the charge as proposed in the notice.

On April 18, 2006, NAV CANADA filed with the Agency an Announcement of Revised Service Charges. Users, groups of users and representative organizations of users of Canada's air navigation services then had 30 days to file any appeals with the Agency. On May 16, the Canadian Owners and Pilots Association and the Helicopter Association of Canada each filed an appeal pursuant to the *Civil Air Navigation Services Commercialization Act*. The appeals were in respect of a new \$10 daily charge that would have been applied to aircraft weighing three tonnes or less using one of seven major international airports in Canada.

The Agency dismissed the appeals stating, among other matters, that the *Civil Air Navigation Services Commercialization Act* does not prohibit NAV CANADA from charging the new daily charge in addition to the existing annual fee. Furthermore, there was no evidence in the appeals indicating that NAV CANADA had failed to observe the charging principles, nor had any evidence been provided to support the view that the new daily charge represented "double billing".

## Communicating with Canadians

From time to time, Agency members and staff are invited to make presentations to various audiences concerning the Agency's role and mandate. Most notable in 2006 was a general presentation to the local committee responsible for air transportation in the Québec City area, and presentations on the Agency's enforcement role at seminars in Calgary and Halifax, organized by Transport Canada and the Canada Border Services Agency respectively.

Agency representatives also participated in major events and conferences related to air transportation to meet with and exchange views with key stakeholders, including:

- a major outfitting, hunting and fishing show in Montréal;
- Manitoba Aviation Council's annual meeting in Winnipeg;

- annual meeting of the Association québécoise des transporteurs aériens held in Québec City;
- BC Aviation Council conference in Richmond, British Columbia;
- Air Transport Association of Canada's annual general meeting and conference in Victoria;
- Arctic Aviation Experts conference in Winnipeg;
- Global Outlook Conference in Montréal organized jointly by the International Civil Aviation Organization and Airports Council International;
- International Air Cargo Forum and Exposition in Calgary;
- International Air Transport Association Conference in Vancouver; and
- All Canada Show in Minneapolis, Minnesota.

In addition to these outreach activities, the Agency was very active in responding to inquiries from the public, answering more than 7,600 calls through its 1-800 telephone service. In addition, almost 30,000 copies of *FlySmart*, a comprehensive booklet containing tips for air travellers, were distributed to the public and travel agents, an 87.2 percent increase in distribution over 2005. The Agency also had 258 contacts with news media and issued six news releases regarding air transportation during the year.

## Cases before the courts

### *Federal Court of Appeal: Cases pending in 2006*

#### **Lufthansa German Airlines v. Canadian Transportation Agency and Mohammed Omar Satari**

Court File No.: A-658-05

Appeal of Agency Decision No. 388-C-A-2005 dated June 22, 2005 in the matter of a complaint filed by Mohammed Omar Satari concerning the refusal by Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft (Lufthansa German Airlines) to refund certain tickets issued for travel between points in Canada and points outside Canada. Case to be heard by the Federal Court of Appeal in Toronto on January 30, 2007.



# Rail Transportation

## Certificates of fitness

The *Canada Transportation Act* requires that all railways under federal jurisdiction have an Agency-issued certificate of fitness in order to operate. The Agency issues these certificates when it is satisfied that a company proposing to construct or operate a railway under federal jurisdiction has adequate liability insurance. Certified companies are then monitored for continued compliance. The Agency may also vary certificates to reflect changes in railway operations or it may suspend or cancel a certificate.

In 2006, changes were made to the certificates of fitness held by several railway companies:

- Burlington Northern and Santa Fe Railway Company and subsidiaries Burlington Northern (Manitoba) Ltd. and Burlington Northern and Santa Fe Manitoba, Inc. to reflect a change in name to BNSF Railway Company and to provide a more detailed description of the company's current operations;
- RailLink Canada Ltd. to reflect the sale of its operations in Northern Alberta and the Northwest Territories;
- CSX Transportation Inc. to reflect a change in its operations in the provinces of Ontario and Québec; and
- Corporation of the City of Ottawa carrying on business as Capital Railway to reflect a change in ownership of the railway lines, as well as to include the proposed construction of a north-south light rail transit system from the University of Ottawa to the Barrhaven Town Centre.

For a list of Canada's federally regulated railway companies, refer to Appendix C.

## Construction approval

Subject to certain exclusions, the Agency must approve the location of new railway lines, including main and branch lines, sidings, spurs, yard tracks or other auxiliary trackage. The Agency may also be asked to approve the construction of railway crossings, including bridges and underpasses. In each case, the Agency must first assess the environmental impact of a project under the *Canadian Environmental Assessment Act*.

In 2006, the Agency continued its leadership role on the interdepartmental screening committees for Canadian Pacific Railway (CPR)'s proposed relocation of part of the

Montana Subdivision near Milk River, Alberta; a new CPR spur line into a Toyota plant near Woodstock, Ontario; a Canadian National Railway (CN) project for construction of a new spur to serve the harbour at Oshawa, Ontario; and Capital Railway's Ottawa Light Rail Transit Project. Two environmental screening decisions were issued in 2006, allowing the Milk River and Ottawa Capital Railway projects to proceed when assured that the applicant had taken measures deemed appropriate to mitigate any significant adverse environmental impacts.

The Agency is also participating in the environmental assessment of the Pearson AirLink Project in Toronto and the Highway 10 expansion near Sherbrooke, Québec. Monitoring also continued for potential environmental effects of the Calgary Ring Road, Highway 69 twinning between Parry Sound and Sudbury, Ontario, the West Transportation Corridor in Bracebridge, Ontario and various GO Transit expansions in Greater Toronto.

Following assessment approvals, the Agency also made three decisions under section 98 of the Act authorizing the construction of two portions of Capital Railway's project in Ottawa and CPR's Milk River relocation.

## Infrastructure issues

The *Canada Transportation Act* allows federal railways, road authorities, utility companies, and, private landowners to negotiate agreements relating to railway works, operations, and/or services. In 2006, the Agency processed 120 such agreements filed by parties who had conducted their own negotiations related to railway crossings. These agreements have become orders of the Agency.

Where no agreement can be reached, a party may apply to the Agency to assist in reaching a fair and equitable resolution. With respect to these cases, the Agency reached decisions relating to two public road crossings of a railway, two utility crossings, and three private railway crossings.

The Agency completed nine reviews of existing orders or decisions, primarily related to road crossings, where relevant facts or circumstances had changed. In most cases, legal responsibility for roads and road crossings had been transferred from one government to another.

In 2006, the Agency and the Province of British Columbia successfully negotiated an agreement that authorizes the Agency to apply federal railway crossing laws to British Columbia provincial railways. This agreement follows a similar agreement reached in 2002 between the Minister of Transport and the Province of Ontario that applies federal railway crossing laws to railways under Ontario provincial jurisdiction.

## Railway charges for crossing maintenance and construction

As part of the Agency's responsibility for resolving disputes between federal railway companies and other interested parties, such as utility companies, road authorities and landowners, the Agency develops guidelines that provide a third-party assessment of rail costs and set a consistent, country-wide rate structure for work performed by railway companies.

*The Guide to Railway Charges for Crossing Maintenance and Construction* was first published on January 1, 2004, and updated on July 1, 2005. It is intended for use by Canadian federally regulated Class I railways when charging for construction or maintenance work performed at crossings, crossing warning systems or for any other crossing-related work, either agreed to by the parties or authorized by an order of the Agency. In 2006, the Agency began an in-depth review of the railway equipment rental rates found in Schedule E of the Guide. This review was ongoing throughout the year and is expected to be completed in 2007.

## Transfer and discontinuance

Railways may rationalize their lines without regulatory approval if they follow the process prescribed in Division V, Part III of the Act. The Agency may be asked to determine whether a railway company has complied with this process. Pursuant to subsection 140(1) of the Act, a yard track, siding, spur or other track auxiliary to a railway line is exempt from the prescribed discontinuance process. As a result, the Agency may also be asked to determine whether a specific piece of track is subject to the prescribed process.

In 2006, the Agency did not receive or process any applications for track determinations.

The Agency did, however, receive two notices of discontinuance for the following tracks:

- the CASO Subdivision (jointly owned by CN and CPR) in Ontario between mileage 117.49 (near St. Thomas) and mileage 168.68 (near Fargo); and
- the CPR Kimberly Subdivision in British Columbia between mile 0.1 (near North Star) and mile 16.0 (near Kimberly).

With respect to railway line transfers, the Agency was informed by CN that on January 31, 2006 it had acquired from CSX a 12-mile rail line between Chatham Station and Blenheim Station in Ontario.

CPR also advised that it had transferred, for continued use, the Victoria Subdivision on Vancouver Island (mileages 0.0 to 68.1 and 95.2 to 139.7) to the Southern Railway of British Columbia (formerly known as the Esquimalt and Nanaimo Railway). CPR also transferred its interests in the Willingdon Subdivision (mileage 2.0 to 132.0) to the Province of Alberta pursuant to section 145 of the Act.



## Net salvage value determinations

Section 143 of the Act requires railway companies to advertise the availability of railway lines for continued operation before discontinuing them. Parties are free to negotiate an acceptable sale price. However, any party to the negotiation can ask the Agency to set the net salvage value of the line for continued operation. The requesting party must reimburse the Agency for its costs in handling the application. If the railway does not transfer the line after advertising it, it must offer to transfer the line to the federal, provincial, municipal or local government for not more than the net salvage value of the line. Either the railway or the government may ask the Agency to determine the net salvage value at no cost. Governments may use the line for any purpose after taking possession. The Agency received no requests for net salvage value determinations in 2006.

## Transit time agreement

The Agency's role as economic regulator of railways under federal jurisdiction expanded with CN's acquisition of BC Rail in 2004. The purchase of BC Rail, the third largest railway in Canada with 2,300 km of track, increased the size of the federal railway system, and gave the Agency a new monitoring responsibility.

In response to concerns from shippers, the Competition Tribunal set a requirement that the Agency monitor the transit times for CN to deliver railway cars along the former BC Rail lines from northern British Columbia to Vancouver interchanges. Monitoring is required when shippers are using only CN to deliver their goods and when their loads are being switched to competing railways. The Agency must carry out comparative analyses of CN transit times and benchmark BC Rail times from five zones in northern British Columbia to the Vancouver area. Monitoring reports must be submitted on a regular basis to CN, connecting carriers in Vancouver and to the Competition Bureau. In 2006, the Agency issued its third through sixth transit reports which covered periods from July 1, 2005 to September 30, 2006.

## Interswitching

Subsection 128(1) of the Act stipulates that the Agency may make regulations prescribing terms and conditions governing the interswitching of rail traffic. Any person can request a local railway to interswitch its traffic, at a rate provided for in the *Railway Interswitching Regulations*, to a connecting railway company if its point of origin or destination is within the limit of a 30-km radius from an interchange. Subsection 128(5) of the Act requires the Agency to review the Regulations as circumstances warrant, and also at a minimum of five-year intervals.

In 2006, the Agency reviewed the changes to interswitching costs for the railways and determined that no changes were necessary to the existing rates. According to subsec-

tion 128(5) of the Act, the Agency will be conducting a statutory review of these Regulations in 2007.

## Regulatory railway costing

The Agency maintains a railway-costing model to estimate the railway operating costs for CN and CPR. The costing model is based on railway-submitted costing data, which are reviewed and approved by the Agency. The model is used in a variety of applications, such as adjudicating rail service and rate disputes, setting interswitching rates under the *Railway Interswitching Regulations*, determining overhead used for charges in the construction and the maintenance of railway crossing protection, and estimating the impact of possible changes in transportation policy as well as other related regulatory activities.

As part of the process for setting interswitching rates, the Agency makes visits to railway yards to review interswitching operations. To ensure rates reflect the cost of interswitching traffic at all locations in Canada, in 2006 the Agency visited three yards in British Columbia (CN and CPR Coquitlam, and CN Thornton), one yard in Alberta (CN Clover Bar), and three yards in Manitoba (CN Symington, CPR Winnipeg and CN-CPR Paddington).

## Historical price indices

The Agency develops indices to measure changes in prices of labour, fuel and material for CN and CPR. The Agency uses these prices to establish the maximum revenue cap for Western grain movements by CN and CPR. The indices are updated annually and are used to develop railway costs when using more than one year of data.

## Western grain revenue caps

Under sections 150 and 151 of the Act, the Agency must determine the maximum revenue entitlement (or revenue cap) and actual revenue for any prescribed railway company, currently CN and CPR, for the movement of Western grain for each crop year. The determinations must be made by December 31 following the crop year, which ends on July 31.

On December 29, 2006, the Agency ruled that both CN's and CPR's revenues for the movement of Western grain exceeded their respective revenue caps for the crop year 2005-2006. CN's grain revenue of \$398,438,496 was \$2,700,949 above its revenue cap of \$395,737,547 while CPR's grain revenue of \$396,537,502 was \$1,495,535 above its revenue cap of \$395,041,967.

2005-2006 was the Agency's sixth year for revenue cap determinations, and marked the first time both railways had exceeded the maximum revenue entitlement in the same year. As set out in the Act, the companies are required to pay the excess amounts plus penalties to the Western Grain Research Foundation for research in the industry.

In April 2006, the Agency announced a year-over-year increase of 6.6 percent in the Volume-Related Composite Price Index for the movement of Western grain for crop year 2006-2007. The index is an inflation factor to reflect CN's and CPR's price changes for railway labour, fuel, material and capital inputs. It is used with other inputs (volume and length of haul) to calculate the Western grain revenue caps. The 6.6 percent increase included an adjustment of 1.2 percent to reflect increased railway hopper car lease costs resulting from the Canadian Wheat Board's lease of about 3,500 hopper cars to CN and CPR.

## Cost of capital

In early 2006, the Agency approved separate cost of capital rates for CN and CPR. The annual rates are used to develop the Volume-Related Composite Price Index which, in turn, is used to determine the railway revenue cap for the movement of Western grain. The Agency also determines rates for cost of capital for other railway costing requirements, including the development of interswitching costs and rates.

The cost of capital rates for CN and CPR, which will be used in calculating their respective revenue caps for crop year 2006-07, are 8.06 percent and 8.09 percent, respectively. The cost of capital is the return expected and required from an investment in a firm's debt or equity. The Act and applicable regulations recognize it as an established economic cost of railway operations. The cost of capital includes the costs of financing the acquisition of capital assets, namely interest on debt and return on equity. The cost of debt is equal to the interest on related bonds. Measuring cost of equity, or the return that shareholders expect, involves an analysis of various financial models, risk assessment and other technical relationships.

In determining applicable cost of capital rates, the Agency assesses several market-driven models including the Capital Asset Pricing Model and the Discounted Cash-Flow Model in determining the cost of equity. Regarding elements of the Capital Asset Pricing Model, the Agency will continue to assess short- and long-term bond rates during the month of January and monitor such rates for their reasonableness to determine risk-free rates. When calculating beta values, the Agency will consider a period of five years (when possible) of monthly or weekly data obtained from the Standard & Poors/Toronto Stock Exchange Composite Index, and the Agency will continue to assess the market risk premium, regularly, at intervals, that are sufficiently long to incorporate many business cycles, periods of low and high performance, periods of volatility and stability, as well as to reflect the impact of unusual factors and significant changes in world events. The Agency will continue to assess Canadian data for its cost of equity estimations.



## Grain transportation issues

Both during and prior to 2006, Agency staff assisted Transport Canada in assessing the potential impact of the disposal of the government's 12,400-car fleet on the grain revenue cap. On May 4, 2006, the Minister of Transport announced that the Government of Canada would retain ownership of its hopper car fleet.

## Level of service

In 2006, Columbia Recycle Ltd. of British Columbia filed a level of service complaint against CPR regarding the poor rail service it claimed it was receiving. As well, Calgary Metal (1985) Ltd. in Alberta requested that the Agency order CN to fulfill its service obligations for receiving, carrying and delivering ferrous scrap metal from its facility to the destination.

During the processing of these two complaints, the applicants and respondents agreed to attempt resolution of their issues through the Agency's informal mediation process and their formal complaints were put on hold.

In September 2005, the City of Lévis, Québec, filed a level of service complaint against CN for an alleged failure to provide suitable facilities at its Joffre yard in the Charny district, thereby causing noise problems in the surrounding area. The Agency ruled on this matter in 2006 and determined that based on a 2000 Federal Court of Appeal ruling, the Agency did not have the jurisdiction to hear noise complaints. Furthermore, the Agency found that the City of Lévis had no direct connection with CN and was not a party to the contract governing the traffic that was subject to the complaint and, accordingly, dismissed the case.

## Mediation and rail transportation

In 2006, the Agency's mediation services assisted its clients in dealing with a variety of rail infrastructure and level of service issues, some of which are ongoing and some of which have been resolved. These issues included the provision of business services between shippers and carriers, crossing maintenance, grade separation cost apportionment, property damage, noise issues, above-ground valve construction and other safety-related issues.

Parties opting for mediation to resolve their differences in the rail transportation environment included large and small federal and provincial railways, various municipalities and townships, private companies, and several individual producers and private citizens.

With 12 cases in progress at the beginning of the year and 14 new requests during the course of the year, the Agency handled a total of 26 mediation cases regarding rail disputes in 2006. Six cases were resolved and another case was partially settled through

mediation. In five cases, mediation could not proceed as one of the parties was unwilling to participate and two mediation requests were withdrawn. Of the 12 cases pending at year end, eight were ongoing and four had been resolved, but were awaiting fulfilment of the conditions of settlement.

Furthermore, continuing efforts by Agency staff to promote mediation as an alternative to the Agency's existing dispute adjudication function will likely increase the number of disputes referred to mediation in the coming years.

The Agency is improving the way it monitors its performance. A recently completed analysis of rail mediations conducted over the last five years shows that the success rate of cases wherein both parties agree to mediate is over 90 percent. Twenty-nine of 31 completed mediations were resolved to the satisfaction of both parties. Moreover, over 90 percent of all mediation clients surveyed reported that they were "fully satisfied" with the mediation process.

## Final Offer Arbitration

When shippers and carriers are unable to resolve disputes on their own, they can apply to the Agency for final offer arbitration (FOA), which is a confidential method of settling a dispute through an independent arbitrator or a panel of three arbitrators. Prior to referring a case to an arbitrator, the Agency ensures that the shipper's request for FOA is complete and that the shipper has notified the carrier of its intention to use FOA. The Agency may also assist the parties in selecting an arbitrator and may provide administrative, legal and technical advice to the arbitrator when requested.

In 2006, the Agency referred five cases to an arbitrator for settlement. As applications for FOA are confidential, no details of the applicants or carriers may be revealed unless all parties agree.

## Communicating with Canadians

In 2006, the Agency carried out communication activities focussed on the railway industry, its users and Canadians who might be affected by railway operations.

Events attended by Agency staff during the year included the World Congress on Railway Research, the Canadian Industrial Transportation Association Annual Conference and four municipal trade shows in Ontario, Québec and Manitoba. On the industry side, meetings were held with Prince Rupert Grain Ltd. and Consolidated Thompson-Landmark Goldmines Ltd. among others.

In May 2006, the Agency was also the focus of a half-day session at the annual conference of the Canadian Transportation Research Forum in Québec City.

## Cases before the courts

### *Federal Court of Appeal: Cases discontinued in 2006*

#### **Canadian National Railway Company v. Luscar Ltd.**

Court File No.: A-219-06

Application for judicial review of the referral made by the Canadian Transportation Agency to an arbitrator on April 26, 2006, of the matter submitted by Luscar Ltd. to the Agency for final offer arbitration pursuant to subsection 162(1) of the Act on April 11, 2006. On June 19, 2006, the Applicant filed its Notice of Discontinuance with the Court.

### *Federal Court of Appeal: Cases pending in 2006*

#### **Canadian Pacific Railway Company v. Canadian Transportation Agency**

Court File No.: A-160-06

Appeal of Agency Decision No. 755-R-2005 dated December 30, 2005 that set out the Agency's determination of Canadian Pacific Railway's revenues for the movement of Western grain for the crop year 2004-2005. A hearing date is to be set by the Federal Court of Appeal.

### *Petitions to the Governor in Council: Cases pending in 2006*

#### **Village of Stenen v. Canadian Transportation Agency**

Petition to the Governor in Council regarding Agency Decision No. 103-R-2000 dated February 15, 2000, which dismissed the complaint of the Mayor of Stenen, Saskatchewan, against the Canadian National Railway Company for removing a siding.



# Marine Transportation

## *Coasting Trade Act*

Under the *Coasting Trade Act*, the Minister of National Revenue will issue a licence for a foreign ship to work in Canadian waters only if certain conditions are met and the Agency has determined there is no suitable Canadian ship or non-duty paid ship available to provide the service described in the application. If the activity entails the carriage of passengers, the Agency also must determine whether an adequate identical or similar marine service is available from an operator of Canadian ships.

This Act safeguards the interests of owners and operators of Canadian registered vessels, while offering the flexibility to allow access to the specialized ships available in the international fleet in cases where no suitable domestic option is available.

In 2006, the Agency carried over three applications and received 108 new applications for the use of foreign vessels in Canadian waters. Of these, 95 were approved, two were denied and 10 were withdrawn. Four applications were still outstanding at year end.

The Agency's *Guidelines Respecting Coasting Trade Licence Applications* are available on the Agency's Web site. They provide information on how to complete coasting trade applications, and how operators and owners of Canadian vessels can file an objection. The guidelines also provide information about time frame requirements, the importance of providing adequate information to substantiate a position, and of the suitability, availability and identical or similar adequate marine service elements that the Agency will consider, when applicable.

## *Pilotage Act*

The *Pilotage Act* requires that a qualified Canadian marine pilot be on board most ships to navigate into or out of major Canadian ports and along some designated Canadian waterways. Four pilotage authorities (Atlantic, Laurentian, Great Lakes and Pacific) are responsible for providing pilotage services in their respective regions and set tariffs for these services. Any proposed change or increase in a tariff must be published in Part I of the *Canada Gazette*.

Objections to a tariff proposal must be filed with the Agency within 30 days of its publication, after which it must carry out an investigation of the proposed tariff. After examining operational, financial and commercial considerations, the Agency must determine if the tariff is in the public interest.

In 2006, rulings were issued on two pilotage tariff proposals that were the focus of objections and ensuing Agency investigations, and a third such case was in progress at year end.

The Laurentian Pilotage Authority published a tariff proposal on November 5, 2005. Objections to this proposal were filed by the Shipping Federation of Canada and jointly by the Canadian Shipowners Association and Chamber of Maritime Commerce. On March 31, 2006, the Agency rendered its decision, recommending that the tariff be implemented, as it was not prejudicial to the public interest. Reasons for the decision were later issued on April 6, 2006.

The Canadian Shipowners Association (CSA) filed an objection with the Agency regarding the Great Lakes Pilotage Authority tariff proposal of May 20, 2006. On October 13, 2006, the Agency issued its decision recommending the proposed increases be implemented, as they were not prejudicial to the public interest. On November 13, 2006, the CSA filed an application with the Federal Court of Appeal for leave to appeal the Agency ruling issued on October 13, 2006. The outcome of the application for leave to appeal was not known at year end.

On November 6, 2006, objections to a Laurentian Pilotage Authority tariff proposal published on October 7, 2006 were filed by the Shipping Federation of Canada and the Canadian Shipowners Association. At year end, the Agency was in the midst of an investigation and a ruling will be issued in 2007.

In other related files, the Pacific Pilotage Authority published a tariff proposal on July 29, 2006 and the Atlantic Pilotage Authority published a tariff proposal on October 7, 2006. No objections were filed in respect of these tariff proposals.

Finally, on June 15, 2006, the Governor in Council rescinded an Agency decision regarding a Laurentian Pilotage Authority tariff proposal from 2005. The Governor in Council disagreed with the Agency's finding that the proposed tariffs were prejudicial to the public interest. In its ruling issued on October 14, 2005 (with reasons provided November 30, 2005), the Agency had rejected fee increases to be applied in the authority's District 1 (from Montréal to Québec City) that were related to an arbitration award to the pilot corporation in that district.

## *Canada Marine Act*

Under the *Canada Marine Act*, the Agency may investigate complaints about fees set by the port authorities, which manage operations at major ports across the country. As well, under this Act, the Agency may investigate complaints regarding tolls set by the St. Lawrence Seaway Management Corporation and the Federal Bridge Corporation.

On June 30, 2006, the Agency ruled that different passenger fees fixed by the Nanaimo Port Authority for float plane operators, fast ferry operators and BC Ferries were unjustly discriminatory. Complaints had been filed by passengers using float plane services and by float plane operators from October 11, 2005 to January 3, 2006. On October 24, 2006, the Federal Court of Appeal granted the Nanaimo Port Authority leave to appeal the Agency ruling. At year end, the outcome of the appeal was not known.

There were no complaints filed regarding tolls by the St. Lawrence Seaway Management Corporation or the Federal Bridge Corporation in 2006.

### *Shipping Conferences Exemption Act, 1987*

Under the *Shipping Conferences Exemption Act, 1987* (SCEA), shipping conferences, or cartels of shipping lines, are exempted from the provisions of the Competition Act. Conferences are allowed to set common tariffs and conditions of carriage if they comply with the provisions of the SCEA and file specific documents with the Agency such as conference agreements, service contracts, notices of tariff increases and surcharges. Under the SCEA, a complaint may be filed with the Agency if a person believes that a conference agreement, or an action by a member line, reduces competition and results in an unreasonable increase in price or a reduction in service. No such complaints were filed in 2006.

### Communicating with Canadians

The Agency maintains contact with the marine industry through consultations and presentations that outline its marine mandate, and by attending marine conferences, functions and workshops. The Agency regularly attends meetings hosted by the Association of Canadian Port Authorities and semi-annual meetings of the Canadian Marine Advisory Council.

The Agency also has regular contact with the Shipping Federation of Canada, the Canadian Shipowners Association, Chamber of Maritime Commerce, Chamber of Shipping of British Columbia, St. Lawrence Ship Operators Association, the four pilotage authorities and organizations representing pilots.

### Cases before the courts

#### *Federal Court of Appeal: Cases dismissed in 2006*

##### **Global Marine Systems Ltd. v. Atlantic Towing Ltd.**

Court File No.: 06-A-34



Motion for an extension of time to serve and file a motion for leave to appeal Agency Decision No. 244-W-2006 dated April 26, 2006 which denied the Applicant's request for a license to operate the vessel "Cable Innovator" in Canadian waters pursuant to the *Coasting Trade Act*, S.C. 1992, c. 31. On July 13, 2006, the Federal Court of Appeal dismissed the applicant's motion. On July 21, 2006, the applicant filed a Motion to Reconsider the decision rendered by the Federal Court of Appeal on July 13, 2006. The applicant's motion for reconsideration was dismissed with costs on August 28, 2006.

### *Federal Court of Appeal: Cases pending in 2006*

#### **Nanaimo Port Authority v. Canadian Transportation Agency et al.**

Court File No.: A-465-06

Appeal of Agency Decision No. 370-W-2006 dated June 30, 2006 by which the Agency ordered that the Nanaimo Port Authority replace its current passenger fee tariff and that, in developing a new tariff, the Appellant not consider that certain payments made under lease agreements be equated with fees under s. 49 of the *Canada Marine Act*, S.C. 1998, c. 10. On October 11, 2006, the Federal Court of Appeal granted leave to appeal. The appeal process is on-going.

#### **The Canadian Shipowners Association v. Great Lakes Pilotage Authority and Canadian Transportation Agency**

Court File No.: 06-A-51

Application for leave to appeal Agency Decision No. 555-W-2006 dated October 13, 2006 in the matter of the proposed tariff of pilotage charges published by the Great Lakes Pilotage Authority on May 20, 2006 and the notice of objection filed by the Canadian Shipowners Association. The application for leave to appeal has not yet been decided upon by the Federal Court of Appeal.

# Assessment of the Act

The Canadian Transportation Agency is mandated to submit an annual assessment of the *Canada Transportation Act* by virtue of subsection 42(2) of the Act.

Since the inception of the legislation in 1996, the Agency has encountered a number of challenges concerning the operation of the Act. These challenges are summarized in this section. The Agency has reported on some of these issues in its prior annual reports. For a more detailed description of these challenges, refer to the Agency's 2005 Annual Report.

## RAIL TRANSPORTATION

Issue	Current legislation	Operational challenges	Suggested corrective action(s)
Final Offer Arbitration (FOA)	Section 161	Rates and conditions subject to FOA may not represent all rail-related shipper costs and conditions; shippers concerned about costs added after FOA decisions that raise expenses for movement of goods	Address issues related to range of rates and conditions subject to FOA and other related costs
Certificates of fitness	Sections 91 to 94	No provision for Agency to review transfer of a line from a main-line to a short-line carrier	Ensure new short-line carriers operate under proper jurisdiction, shipper and consumer rights protected, adequate liability insurance held, and railway safety and accident investigation regimes applied

Rail line construction	Section 98	Agency cannot consider availability of viable alternatives to new construction such as interswitching or running rights	Provide the Agency with the authority to consider actual need for new rail lines and weigh available alternatives
Transfer and discontinuance	Sections 140 to 146.1	Various issues related to the absence of requirements for advance notice and Agency involvement in rail line transfer and discontinuance cases	Requirement for greater advance notice to Minister, Agency and affected governments; changes to net salvage value provisions to allow Agency to take more factors into account such as the removal of infrastructure in order to reduce traffic on a line
Damage from construction or operation of railway lines	Subsection 95(2)	Stipulation on minimal damage by railway companies, but no mechanism for noise, vibration or pollution complaint investigation by any regulatory body	Give the Agency the responsibility to establish guidelines on complaints and authority to order railways to amend operations to address issues



**AIR TRANSPORTATION**

Issue	Current legislation	Operational challenges	Suggested corrective action(s)
Domestic pricing	Section 66	Wording has led to difficulty in obtaining relevant information needed to make determinations regarding allegations of unreasonable pricing on non-competitive routes and has unduly restricted the Agency's ability to consider certain factors in reaching its conclusions on pricing investigations	Provide the Agency with the authority to consider whatever information it deems relevant to make a complete assessment of a complaint and to compel a carrier to produce any information it considers relevant; these issues are addressed by proposed amendments to the Act that were under consideration by Parliament at year end
Tariff information disclosure	Section 67	Air carriers must make copies of tariffs available for public inspection only at their business offices	Proposed amendments to the Act under consideration by Parliament at year end include a requirement for air carrier licensees to publish their terms and conditions of carriage on their Internet site

# Appendix A:

## Statutes and Regulations

The following statutes and regulations are enforced by the Canadian Transportation Agency.

The Agency has primary responsibility for the following legislation:

*Canada Transportation Act* S.C. 1996, c. 10

The Agency shares responsibility for the following legislation:

*Access to Information Act* R.S.C. 1985, c. A-1

*Canada Marine Act* S.C. 1998, c. 10

*Canadian Environmental Assessment Act* S.C. 1992, c. 37

*Civil Air Navigation Services Commercialization Act* S.C. 1996, c. 20

*Coasting Trade Act* S.C. 1992, c. 31

*Energy Supplies Emergency Act* R.S.C. 1985, c. E-9

*Financial Administration Act* R.S.C. 1985, c. F-11

*Official Languages Act* R.S.C. 1985, c. 31 (4th Supp.)

*Pilotage Act* R.S.C. 1985, c. P-14

*Privacy Act* R.S.C. 1985, c. P-21

*Public Service Employment Act* R.S.C. 1985, c. P-33

*Public Service Staff Relations Act* R.S.C. 1985, c. P-35

*Railway Relocation and Crossing Act* R.S.C. 1985, c. R-4

*Railway Safety Act* R.S.C. 1985, c. 32 (4th Supp.)

*Shipping Conferences Exemption Act, 1987* R.S.C. 1985, c. 17 (3rd Supp.)

The Agency has sole responsibility for the administration of the following regulations, rules and other statutory instruments:

*Air Transportation Regulations* (SOR/88-58)

*Canadian Transportation Agency Designated Provisions Regulations (SOR/99-244)*

*Canadian Transportation Agency General Rules (SOR/2005-35)*

*Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations (SOR/94-42)*

*Railway Costing Regulations (SOR/80-310)*

*Railway Interswitching Regulations (SOR/88-41)*

*Railway Third Party Liability Insurance Coverage Regulations (SOR/96-337)*

*Railway Traffic and Passenger Tariffs Regulations (SOR/96-338)*

*Railway Traffic Liability Regulations (SOR/91-488)*

*Uniform Classification of Accounts and Related Railway Records*

The Agency shares responsibility for the following regulations:

*Carriers and Transportation and Grain Handling Undertakings Information Regulations (SOR/96-334)*

*Jacques-Cartier and Champlain Bridges Inc. Regulations (SOR/98-568)*

*Seaway International Bridge Corporation Ltd. Regulations (SOR/98-569)*

The Agency, in consultation with Transport Canada, is considering revoking the following engineering regulations:

*Details of Maps, Plans, Profiles, Drawings, Specifications and Books of Reference (General Order E-1) (SOR/80-482)*

*Height of Wires of Telegraph and Telephone Lines Regulations (General Order R-E-18) (C.R.C., c. 1182)*

*Joint Use of Poles Regulations (General Order E-12) (C.R.C., c. 1185)*

*Railway Grade Separations Regulations (General Order E-5) (C.R.C., c. 1191)*

*Railway-Highway Crossing at Grade Regulations (General Order E-4) (SOR/80-748)*

*Wire Crossings and Proximities Regulations (General Order E-11) (C.R.C., c. 1195).*



# Appendix B:

## Accessibility Advisory Committee

For advice on accessibility issues, the Agency consults its Accessibility Advisory Committee, made up of representatives from the community of persons with disabilities, the transportation industry and other interested parties.

The Agency's Accessibility Advisory Committee and Working Group participants help the Agency develop regulations, Codes of Practice and industry guidelines on accessibility. The Agency consults the Committee regularly for all of its regulatory projects.

### Representatives from the community of persons with disabilities

Alliance for Equality of Blind Canadians

Aquarelle Travel Agency

Canadian Association for Community Living

Canadian Association of the Deaf

Canadian Association of Independent Living Centres

Canadian Council of the Blind

Canadian Hard of Hearing Association

Canadian Hearing Society

Canadian National Institute for the Blind

Canadian National Society of the Deaf-Blind

Canadian Paraplegic Association

Canadian Pensioners Concerned Incorporated

Confédération des organismes provinciaux de personnes handicapées au Québec (COPHAN)

Council of Canadians with Disabilities

Centre québécois de la déficience auditive

Guide Dog Users of Canada

Institut Nazareth et Louis-Braille

Kéroul

Seniors' Voice

## Representatives from the transportation industry

Air Canada

Air Canada Jazz

Air Transport Association of Canada

Association québécoise des transporteurs aériens inc.

Canadian Airports Council

Charlottetown Airport Authority

Greater Toronto Airports Authority

Marine Atlantic

Railway Association of Canada

VIA Rail Canada Inc.

WestJet

Winnipeg Airports Authority

## Other interested parties

Canadian Human Rights Commission

Canadian Air Transport Security Authority

Canadian Standards Association

Government of Alberta

Human Resources and Social Development Canada, Office for Disability Issues

## Transport Canada

Cabin Safety Standards

Transportation Development Centre

Accessible Programs

Domestic Regulations

# Appendix C:

## Canada's Federal Railway Companies as of December 31, 2006

Algoma Central Railway Inc.

Arnaud Railway Company

BNSF Railway Company

Canadian National Railway Company

Canadian Pacific Railway Company

Chemin de fer de la Matapédia et du Golfe Inc.

Corporation of the City of Ottawa carrying on business as Capital Railway

CSX Transportation Inc. (Lake Erie and Detroit River Railway Company Limited)

Eastern Maine Railway Company

Essex Terminal Railway Company

Ferroequus Railway Company Limited (suspended)

Goderich-Exeter Railway Company Limited

Hudson Bay Railway Company

International Bridge and Terminal Company, The

Kelowna Pacific Railway Ltd.

Kettle Falls International Railway Company

Maine Central Railroad Company and Springfield Terminal Railway Company

Minnesota, Dakota & Western Railway Company

Montreal, Maine & Atlantic Railway Ltd. and the Montreal, Maine & Atlantic Canada Co.



National Railroad Passenger Corporation (Amtrak)

Nipissing Central Railway Company

Norfolk Southern Railway Company

Okanagan Valley Railway Company

Ottawa Central Railway Inc.

Pacific and Arctic Railway and Navigation Company/British Columbia Yukon Railway Company/British Yukon Railway Company Limited carrying on business as or proposing to carry on business as White Pass & Yukon Route

Québec North Shore & Labrador Railway Company

RaiLink Canada Ltd.

St. Lawrence & Atlantic Railroad (Québec) Inc.

Sault Ste. Marie Bridge Company

Sydney Coal Railway Inc.

Toronto Terminals Railway Company Limited, The

Tshiuetin Rail Transportation Inc.

Union Pacific Railroad Company

VIA Rail Canada Inc.

Wabush Lake Railway Company, Limited



Maine Central Railroad Company and Springfield Terminal Railroad Company  
Minnesota, Dakota & Western Railway Company  
National Railroad Passenger Corporation (Amtrak)  
Nipissing Central Railway Company  
Norfolk Southern Railway Company  
Okanagan Valley Railway Company  
Pacific and Arctic Railway and Navigation Company / British Columbia Yukon Railway Company / British Yukon Railway Company Limited, exerçant ses activités ou proposant d'exercer ses activités sous le nom de White Pass & Yukon Route  
Railink Canada Ltd.  
Sault Ste. Marie Bridge Company  
Sydney Coal Railway Inc.  
Toronto Terminals Railway Company Limited, The  
Transport Ferroviaire Tshuettin  
Union Pacific Railroad Company  
VIA Rail Canada Inc.  
Ville d'Ottawa exerçant ses activités sous le nom de Capital Railway  
Wabush Lake Railway Company, Limited



# Annexe C — Compagnies de chemin de fer de compétence fédérale au Canada au 31 décembre 2006

Algoma Central Railway Inc.

BNSF Railway Company

Chemin de fer de la Matapédia et du Golfe Inc.

Chemin de Fer Montréal, Maine & Atlantique et la Montréal, Maine & Atlantique Canada  
Cie.

Chemin de fer Ottawa Central Inc.

Chemin de fer Q.N.S. & L.

Chemin de fer St-Laurent & Atlantique (Québec) Inc.

Compagnie de chemin de fer Arnaud

Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada

CSX Transportation Inc.

Eastern Maine Railway Company

Essex Terminal Railway Company

Ferroequus Railway Company Limited (suspendu)

Goderich-Exeter Railway Company Limited

Hudson Bay Railway Company

International Bridge and Terminal Company, The

Kelowna Pacific Railway Company

Kettle Falls International Railway Company

Société Nationale Canadienne des Sourds-Aveugles  
Utilisateurs de chiens-guides du Canada

## Représentants de l'industrie des transports

Air Canada

Air Canada Jazz

Administration aéroportuaire de Charlottetown

Administration aéroportuaire de Winnipeg

Administration aéroportuaire du Grand Toronto

Association des chemins de fer du Canada

Association du transport aérien du Canada

Association québécoise des transporteurs aériens inc.

Conseil des aéroports du Canada

Marine Atlantique

VIA Rail Canada Inc.

WestJet

## Autres parties intéressées

Administration canadienne de la sûreté du transport aérien

Association canadienne de normalisation

Commission canadienne des droits de la personne

Ressources humaines et Développement social Canada, Bureau de la condition des

personnes handicapées

Gouvernement de l'Alberta

## Transports Canada

Centre de développement des transports

Normes de la sécurité des cabines

Programmes d'accessibilité

Réglementation nationale

# Annexe B — Comité consultatif sur l'accessibilité

Pour obtenir des conseils en matière d'accessibilité, l'Office consulte son Comité consultatif sur l'accessibilité, lequel est formé de représentants de la communauté des personnes ayant une déficience et de l'industrie des transports ainsi que d'autres parties intéressées. (Pour plus d'information à ce sujet, veuillez consulter le chapitre intitulé À propos de l'Office.)

Le Comité consultatif sur l'accessibilité et le Groupe de travail aident l'Office à élaborer des règlements, des codes de pratiques et des lignes directrices à l'intention de l'industrie en matière d'accessibilité. L'Office consulte le Comité régulièrement pour tous ses projets de réglementation.

## Représentants de la communauté des personnes ayant une déficience

- Alliance for Equality of Blind Canadians
- Aquarelle Travel Agency
- Association canadienne des centres de vie autonome
- Association canadienne des parapégiques
- Association canadienne pour l'intégration communautaire
- Association des Sourds du Canada
- Centre québécois de la déficience auditive
- Confédération des organismes provinciaux de personnes handicapées au Québec (COPHAN)
- Conseil canadien des aveugles
- Conseil des Canadiens avec déficiences
- Institut Nazareth et Louis-Braille
- Kéroul
- La Corporation Canadienne des Retraités Intéressés
- L'Association des malentendants canadiens
- L'Institut national pour les aveugles
- Seniors' Voice
- Société canadienne de l'ouïe



Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises (DORS/91-488)

Règlement sur l'assurance-responsabilité civile relative aux chemins de fer (DORS/96-337)

Règlement sur le calcul des frais ferroviaires (DORS/80-310)

Règlement sur les tarifs de transport ferroviaire des marchandises et des passagers (DORS/96-338)

Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada) (DORS/99-244)

Règlement sur les transports aériens (DORS/88-58)

Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire (DORS/88-41)

Règles générales de l'Office des transports du Canada (DORS/2005-35)

L'Office partage la responsabilité pour ce qui est de l'application des règlements suivants :

Règlement sur la Corporation du Pont international de la voie maritime, Ltee (DORS/98-569)

Règlement sur les Ponts Jacques-Cartier et Champlain Inc. (DORS/98-568)

Règlement sur les renseignements des transporteurs et des exploitants d'entreprises de transport et de manutention de grain (DORS/96-334)

L'Office a proposé, après avoir consulté Transports Canada, l'abrogation des règlements suivants sur l'ingénierie :

Règlement régissant les détails des cartes, plans, profils, dessins, devis et livres de renvoi, Ordonnance générale E-1 (DORS/80-482)

Règlement sur la hauteur des fils des lignes de télégraphie et de téléphonie, Ordonnance générale E-18 (C.R.C., ch. 1182)

Règlement sur les croisements des fils et leur proximité, Ordonnance générale E-11 (C.R.C., ch. 1195)

Règlement sur les étagements des voies des chemins de fer, Ordonnance générale E-5 (C.R.C., ch. 1191)

Règlement sur les passages à niveau au croisement d'un chemin de fer et d'une voie publique, Ordonnance générale E-4 (DORS/80-748)

Règlement sur l'usage en commun des poteaux, Ordonnance générale E-12 (C.R.C., ch. 1185)

# Annexe A — Lois et règlements

L'Office des transports du Canada administre les lois et les règlements ci-après.

L'Office est le principal responsable de l'application de la loi suivante :

*Loi sur les transports au Canada* L.C. (1996), ch. 10

L'Office partage la responsabilité de l'application des lois suivantes :

*Loi canadienne sur l'évaluation environnementale* L.C. (1992), ch. 37

*Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes* L.R.C. (1985), ch. 17 (3<sup>e</sup> suppl.)

*Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie* L.R.C. (1985), ch. E-9

*Loi maritime du Canada* L.C. (1998), ch. 10

*Loi sur l'accès à l'information* L.R.C. (1985), ch. A-1

*Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile* L.C. (1996), ch. 20

*Loi sur la gestion des finances publiques* L.R.C. (1985), ch. F-11

*Loi sur la protection des renseignements personnels* L.R.C. (1985), ch. P-21

*Loi sur la sécurité ferroviaire* L.R.C. (1985), ch. 32 (4<sup>e</sup> suppl.)

*Loi sur le cabotage* L.C. (1992), ch. 31

*Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer*

L.R.C. (1985), ch. R-4

*Loi sur l'emploi dans la fonction publique* L.R.C. (1985), ch. P-33

*Loi sur le pilotage* L.R.C. (1985), ch. P-14

*Loi sur les langues officielles* L.R.C. (1985), ch. 31 (4<sup>e</sup> suppl.)

*Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* L.R.C. (1985), ch. P-35

L'Office assume l'entière responsabilité pour ce qui est de l'application des règlements, des règles et des autres textes réglementaires suivants :

*Classification uniforme des comptes et documents ferroviaires connexes*

*Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience* (DORS/94-42)

Divulgation de  
l'information sur  
les tarifs

section 67

Les transporteurs  
aériens doivent  
mettre un exemplaire  
de leur tarif à la  
disposition du public  
dans leurs bureaux.

Le Parlement est  
actuellement saisi  
d'un projet de loi qui  
modifierait la Loi en  
vue d'exiger les  
transporteurs  
aériens titulaires  
d'une licence  
publient les  
conditions de  
transport sur leurs  
sites Internet.



Dommages résultant de la construction ou des activités des chemins de fer	paragraphe 95(2)	Disposition sur les dommages minimaux causés par les chemins de fer, mais aucun mécanisme pour la tenue d'enquêtes par un organisme de réglementation à la suite de plaintes sur le bruit, les vibrations ou la pollution.	Donner à l'Office plus de responsabilités afin d'élaborer des lignes directrices relativement aux plaintes et le pouvoir d'ordonner aux chemins de fer de modifier leurs activités pour régler les problèmes.
---	------------------	--	---

TRANSPORT AÉRIEN

Sujet	Dispositions actuelles	Défis opérationnels	Mesure(s) corrective(s) proposée(e)
Prix des vols intérieurs	paragraphe 66	Le libellé a suscité des difficultés à l'Office pour obtenir l'information pertinente nécessaire aux décisions relatives aux allégations de prix déraisonnables sur des routes non concurrentielles. En outre, il a restreint indûment sa capacité de tenir compte de certains facteurs pour tirer des conclusions lors de ses enquêtes sur les prix.	Habilliter l'Office à pouvoir considérer toute information qu'il juge pertinente afin de faire une évaluation complète d'une plainte et contraindre un transporteur à produire toute information; le Parlement est actuellement saisi d'un projet de loi qui modifierait la Loi en ce sens.

<p>Certificats d'aptitude</p>	<p>articles 91 à 94</p>	<p>La Loi ne prévoit pas l'examen des cas où un transporteur d'une ligne principale transfère une ligne à un transporteur d'intérêt local.</p>	<p>Veiller à ce qu'un nouveau chemin de fer d'intérêt local relève de la compétence appropriée; que les droits des expéditeurs et des consommateurs soient protégés; qu'une assurance responsabilité adéquate ait été souscrite; et que des programmes de sécurité ferroviaire et d'enquêtes d'accidents soient en place.</p>
<p>Construction de lignes de chemin de fer</p>	<p>article 98</p>	<p>Il n'est pas du ressort de l'Office de déterminer s'il existe des solutions de rechange à la construction d'une voie, par exemple l'interconnexion ou l'octroi de droits de circulation.</p>	<p>Habiller l'Office à déterminer s'il existe un besoin réel de nouvelles voies et peser les solutions disponibles.</p>
<p>Transfert et cessation de l'exploitation de lignes de chemin de fer</p>	<p>articles 140 à 146.1</p>	<p>Diverses questions liées à l'absence d'exigences de donner un préavis et participation de l'Office au transfert et à la cessation d'exploitation de lignes</p>	<p>Exiger un préavis plus long au ministre, à l'Office et aux gouvernements touchés; modifier les dispositions relatives à la valeur nette de récupération afin de permettre à l'Office de tenir compte de plus de facteurs, tels que l'enlèvement de l'infrastructure afin de réduire le trafic sur la ligne.</p>

# Évaluation de la Loi

Il incombe à l'Office des transports du Canada de présenter une évaluation annuelle de la Loi sur les transports au Canada en vertu du paragraphe 42(2) de la Loi. Depuis la promulgation de la Loi en 1996, l'Office a signalé plusieurs défis dans son administration. On les résume dans la présente partie. L'Office a déjà fait état de certains d'entre eux dans ses rapports annuels antérieurs. Pour en savoir davantage, veuillez consulter le rapport annuel de 2005.

## TRANSPORT FERROVIAIRE

Sujet	Dispositions actuelles	Défis opérationnels	Mesure(s) corrective(e) proposée(s)
Arbitrage	article 161	Les taux et les conditions assujettis à l'arbitrage peuvent ne pas représenter tous les coûts ferroviaires connexes des expéditeurs et toutes les conditions; les expéditeurs sont préoccupés par les coûts rajoutés à la suite des décisions d'arbitrage qui augmentent les dépenses liées au transport des marchandises.	S'occuper des questions relatives à la gamme des taux et des conditions assujettis à l'arbitrage et aux coûts connexes.



L'Office entretient également des rapports réguliers avec la Fédération maritime du Canada, l'Association des armateurs canadiens, la Chambre de commerce maritime, la Chamber of Shipping of British Columbia, l'Association des armateurs du Saint-Laurent, les quatre administrations de pilotage et les organismes représentant les pilotes.

## Cas devant les tribunaux

### *Cour d'appel fédérale : cas rejetés en 2006*

#### **Global Marine Systems Ltd. c. Atlantic Towing Ltd.**

Dossier du tribunal n° 06-A-34

Demande de prolongation du délai pour signifier et déposer une demande d'autorisation d'en appeler de la décision n° 244-W-2006 de l'Office en date du 26 avril 2006 qui a rejeté la demande de licence du demandeur pour l'exploitation du navire « Cable Inno-vator » dans les eaux canadiennes en vertu de la *Loi sur le cabotage*, L.C. 1992, ch. 31. Le 13 juillet 2006, la Cour d'appel fédérale a rejeté la demande du demandeur. Le 21 juillet 2006, le demandeur a déposé une demande en révision de la décision rendue par la Cour d'appel fédérale le 13 juillet 2006. La demande de nouvel examen du deman-deur a été rejetée avec dépens le 28 août 2006.

### *Cour d'appel fédérale : cas en instance en 2006*

#### **L'Administration portuaire de Nanaimo c. l'Office des transports du Canada et al.**

Dossier du tribunal n° A-465-06

Appel de la décision n° 370-W-2006 de l'Office en date du 30 juin 2006 par laquelle l'Of-fice a ordonné que l'Administration portuaire de Nanaimo remplace son tarif des droits par passerager courants et qu'en élaborant un nouveau tarif, l'appelant ne considère pas que certains paiements effectués aux termes des contrats de location équivalent aux droits en vertu de l'article 49 de la *Loi maritime du Canada*, L.C. 1998, ch. 10. Le 11 octobre 2006, la Cour d'appel fédérale a accordé l'autorisation d'appel. Le processus d'appel est en cours.

#### **L'Association des armateurs canadiens c. l'Administration de pilotage des Grands Lacs et l'Office des transports du Canada**

Dossier du tribunal n° 06-A-51

Demande d'autorisation d'en appeler de la décision n° 555-W-2006 de l'Office en date du 13 octobre 2006 en ce qui a trait au tarif proposé des droits de pilotage publiés par l'Ad-ministration de pilotage des Grands Lacs le 20 mai 2006 et avis d'objection déposé par l'Association des armateurs canadiens. Une décision concernant la demande d'autorisa-tion d'appel n'a pas encore été prise par la Cour d'appel fédérale.

## Loi maritime du Canada

Conformément à la *Loi maritime du Canada*, l'Office peut enquêter sur des plaintes relatives aux droits fixés par les administrations portuaires qui gèrent les opérations aux principaux ports au pays. De même, en vertu de cette loi, l'Office peut enquêter sur des plaintes relatives aux péages fixés par la Corporation de gestion de la voie maritime du Saint-Laurent et la Société des ponts fédéraux Limitée.

Le 30 juin 2006, l'Office a statué que le barème de droits par passager fixé par l'Administration portuaire de Nanaïmo pour les exploitants d'hydrauliques, les exploitants de traversiers rapides et BC Ferries était injustement discriminatoire. Les plaintes avaient été déposées par des usagers des services d'hydraulique et par les exploitants d'hydraulique du 11 octobre 2005 au 3 janvier 2006. Le 24 octobre 2006, la Cour d'appel fédérale a accordé à l'Administration portuaire de Nanaïmo l'autorisation d'en appeler de la décision de l'Office. En fin d'année, la conclusion de l'appel n'était pas connue.

Il n'y a eu aucune plainte concernant les droits de péage sur la Voie maritime du Saint-Laurent ou la Société des ponts fédéraux en 2006.

## Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes

En vertu de la *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes* (LDCM), les conférences maritimes ou les cartels de lignes de navigation sont exemptés des dispositions de la *Loi sur la concurrence*. Les conférences ont l'autorisation d'établir des tarifs et des conditions de transport communs, à condition qu'elles observent les dispositions de la LDCM et qu'elles déposent auprès de l'Office certains documents, tels que les accords intrac conférence, les contrats d'exclusivité limitée et les avis d'augmentation de taux et d'application ou d'augmentation de surprixes. En vertu de la LDCM, une personne peut soumettre une plainte à l'Office si elle croit qu'un accord intrac conférence ou une mesure prise par une ligne qui fait partie d'une conférence réduit la concurrence et entraîne une augmentation excessive des prix ou une réduction de service.

Aucune plainte n'a été déposée à cet égard en 2006.

## Communiquer avec les Canadiens

L'Office maintient des rapports étroits avec l'industrie maritime au moyen de consultations et de présentations en vue d'expliquer son mandat au chapitre du transport maritime. Il assiste également à des conférences, à des réunions et à des ateliers de l'industrie. L'Office assiste régulièrement aux réunions organisées par l'Association des administrations portuaires canadiennes et aux réunions semestrielles du Conseil consultatif maritime canadien.

Tout avis d'opposition à une telle proposition doit être déposé à l'Office dans les 30 jours suivant la date de publication. L'Office doit par la suite faire enquête sur le tarif en question et après avoir examiné les facteurs opérationnels, financiers et commerciaux, déterminer si la proposition est dans l'intérêt public.

En 2006, des décisions ont été rendues relativement à deux projets de tarif de droits de pilotage qui avaient fait l'objet d'opposition et d'enquêtes de l'Office. Un troisième cas était toujours en cours à la fin de l'année.

L'Administration des Laurentides a publié un projet de tarif le 5 novembre 2005. Des avis d'opposition à cette proposition de tarif avaient été déposés par la Fédération maritime du Canada et conjointement par l'Association des armateurs canadiens et la Chambre de commerce maritime. Le 31 mars 2006, l'Office a rendu sa décision avec la recommandation que le tarif entre en vigueur, car il n'était pas contraire à l'intérêt public. Les motifs de la décision ont été émis le 6 avril 2006.

L'Association des armateurs canadiens a déposé auprès de l'Office un avis d'opposition relativement à la proposition de tarif de l'Administration des Grands Lacs en date du 20 mai 2006. Le 13 octobre 2006, l'Office a rendu sa décision recommandant que les augmentations proposées soient adoptées, puisqu'elles n'étaient pas préjudiciables à l'intérêt public. Le 13 novembre 2006, l'Association des armateurs canadiens a déposé une demande auprès de la Cour d'appel fédérale pour l'autorisation d'appeler de la décision de l'Office rendue le 13 octobre 2006. La conclusion de la demande d'autorisation d'appel était inconnue à la fin de l'année.

Le 6 novembre 2006, des avis d'opposition à une proposition de tarif de l'Administration des Laurentides publiée le 7 octobre 2006 ont été déposés par la Fédération maritime du Canada et l'Association des armateurs canadiens. En fin d'année, l'Office menait son enquête en vue d'une décision qui sera rendue en 2007.

Dans des cas connexes, l'Administration de pilotage du Pacifique a publié une proposition de tarif le 29 juillet 2006, et l'Administration de pilotage de l'Atlantique en a publié une le 7 octobre 2006. Aucun avis d'opposition objection n'a été déposé en ce qui a trait à ces propositions de tarif.

Finalement, le 15 juin 2006, le gouverneur en conseil a annulé une décision de l'Office relative à une proposition de l'Administration de pilotage des Laurentides de 2005. Le gouverneur en conseil rejetait la conclusion de l'Office que les droits proposés portaient atteinte à l'intérêt public. Dans sa décision du 14 octobre 2005 (les motifs ont été rendus le 30 novembre suivant), l'Office avait rejeté les augmentations tarifaires qui devaient s'appliquer à la circonscription 1 (de Montréal à Québec) et qui découlent d'une sentence arbitrale précédente rendue en faveur de la corporation des pilotes de cette circonscription.



# Transport maritime

## *Loi sur le cabotage*

En vertu de la *Loi sur le cabotage*, le ministre du Revenu national délivrera un permis pour qu'un navire étranger puisse mener des activités dans les eaux canadiennes, sous réserve du respect de certaines conditions et si l'Office a déterminé qu'aucun navire canadien ou non dédouané n'est à la fois adapté et disponible pour offrir le service décrit dans la demande. Si l'activité comprend le transport de passagers, l'Office doit également déterminer si un autre exploitant de navires canadiens est en mesure d'offrir un service maritime adéquat comparable ou identique.

Cette loi protège les intérêts des propriétaires et des exploitants de navires immatriculés au Canada, tout en permettant l'accès de navires spécialisés disponibles dans la flotte internationale lorsqu'il n'y a aucune autre option au pays.

En 2006, l'Office a reporté trois demandes et a reçu 108 nouvelles demandes d'utilisation de navires étrangers en eaux canadiennes. Parmi celles-ci, 95 ont été approuvées, deux ont été rejetées et dix ont été retirées; quatre demandes étaient toujours en suspens à la fin de l'année.

Les *Lignes directrices de l'Office des transports du Canada relatives au traitement des demandes de licence de cabotage* se trouvent sur le site Web de l'Office. Elles renforcent de l'information sur la façon de présenter les demandes relatives au cabotage et le moyen par lequel les exploitants et les propriétaires de navires canadiens peuvent déposer des avis d'opposition. Les lignes directrices fournissent également des renseignements sur les exigences relatives aux délais et l'importance de fournir des renseignements pertinents pour étayer une position. En outre, on y aborde les éléments dont l'Office tiendra compte, s'il y a lieu, comme le caractère adéquat et la disponibilité de navires ou de services maritimes identiques ou comparables.

## *Loi sur le pilotage*

Selon la *Loi sur le pilotage*, la plupart des navires doivent avoir à leur bord un pilote canadien qualifié pour entrer et sortir des grands ports canadiens et pour naviguer sur certaines voies d'eaux canadiennes désignées. Quatre administrations de pilotage (Atlantique, Laurentides, Grands Lacs et Pacifique) sont chargées de fournir les services de pilotage dans leurs régions respectives et de fixer les tarifs de ces services. Toute proposition de modification ou d'augmentation du tarif doit être publiée dans la *Gazette du Canada*, partie I.

Le personnel de l'Office a assisté aux événements suivants : le World Congress on Railway Research, la Conférence annuelle de l'Association canadienne de transport industriel et quatre foires commerciales municipales en Ontario, au Québec et au Manitoba. Du côté de l'industrie, des réunions se sont tenues, entre autres, avec la Prince Rupert Grain Ltd. et la Consolidated Thompson-Landmark Goldmines Ltd.

En mai 2006, l'Office a également présenté une séance d'une demi-journée lors de la conférence annuelle du Groupe de recherches sur les transports au Canada, qui se tenait à Québec.

## Cas devant les tribunaux

### *Cour d'appel fédérale : cas abandonné en 2006*

#### **Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Luscar Ltd.**

Dossier du tribunal n° A-219-06

Demande d'examen judiciaire du renvoi fait par l'Office des transports du Canada à un arbitre, le 26 avril 2006, de l'affaire présentée par Luscar Ltd. à l'Office pour un arbitrage en vertu du paragraphe 162(1) de la Loi le 11 avril 2006. Le 19 juin 2006, le demandeur a déposé son avis de désistement auprès de la Cour.

### *Cour d'appel fédérale : cas en instance en 2006*

#### **Chemin de fer Canadien Pacifique Limitée c. l'Office des transports du Canada**

Dossier du tribunal n° A-160-06

Appel de la décision de l'Office n° 755-R-2005 en date du 30 décembre 2005 qui énonce la détermination par l'Office des recettes du Chemin de fer Canadien Pacifique Limitée pour le transport du grain de l'Ouest pour la campagne agricole 2004-2005. Les parties attendent l'établissement d'une date d'audience par la Cour d'appel fédérale.

### *Pétitions au gouverneur en conseil : cas en instance en 2006*

#### **Village de Stenen c. l'Office des transports du Canada**

Pétition au gouverneur en conseil relative à la décision n° 103-R-2000 de l'Office rendue le 15 février 2000, dans laquelle l'Office rejetait la plainte déposée par le maire de Stenen, en Saskatchewan, contre la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada parce que cette dernière avait enlevé une voie d'évitement.

Avec les 12 cas en cours au début de l'année et les 14 nouvelles demandes reçues pendant l'année, l'Office a traité un total de 26 cas de médiation concernant les différends ferroviaires en 2006. Six de ces cas ont été réglés par la médiation, et un autre a été réglé en partie grâce à ce processus. Dans cinq cas, il n'y a pu y avoir de médiation, puisque l'une des parties a refusé d'y participer et deux demandes de médiation ont été retirées. Sur les 12 cas en instance à la fin de l'année, huit étaient en cours et quatre avaient été réglés, quoique les conditions de règlement n'avaient pas encore été satisfaites.

De plus, les efforts continus du personnel de l'Office en vue de promouvoir la médiation comme solution de rechange au processus habituel de l'Office permettront vraisemblablement d'augmenter le nombre de différends renvoyés à la médiation au cours des années à venir.

## Arbitrage

Lorsque les expéditeurs et les transporteurs ne peuvent eux-mêmes régler leurs différends, ils peuvent en saisir l'Office au moyen d'une demande d'arbitrage. Il s'agit d'un processus confidentiel auquel participe un arbitre ou une formation de trois arbitres. Avant de soumettre un différend à ce processus, l'Office s'assure que la demande de l'expéditeur est complète et qu'il a avisé le transporteur de son intention de s'en remettre à l'arbitrage. L'Office peut également aider les parties à choisir un arbitre et peut assister un soutien administratif, juridique et technique à l'arbitre, sur demande.

## Communiquer avec les Canadiens

En 2006, l'Office a mené des activités de communication axées sur le secteur ferroviaire, ses usagers ainsi que les Canadiens susceptibles d'être touchés par les opérations ferroviaires.



## Questions de transport du grain

Au cours de 2006 et avant, le personnel de l'Office a prêté assistance à Transports Canada pour évaluer l'effet potentiel du transfert du parc de 12 400 wagons du gouvernement sur le plafond des recettes pour le transport du grain. Le 4 mai 2006, le ministre des Transports a annoncé que le parc ne serait pas cédé.

### Niveau de service

En 2006, Columbia Recycle Ltd. de la Colombie-Britannique a déposé une plainte sur le niveau de service contre le CP concernant le piètre service ferroviaire qu'il estime avoir reçu. De plus, Calgary Metal (1985) Ltd. de l'Alberta a demandé que l'Office ordonne au CN de s'acquitter de ses obligations en matière de service pour la réception, le transport et la livraison de ferraille, de son installation jusqu'à destination.

Pendant le traitement de ces deux plaintes, les demandeurs et les défendeurs ont accepté de tenter de résoudre leurs problèmes au moyen du processus non officiel de médiation de l'Office, et leurs plaintes officielles ont été mises en attente.

En septembre 2005, la Ville de Lévis, au Québec, a déposé une plainte sur le niveau de service contre le CN relativement à un défaut présumé du CN de fournir des installations convenables à sa gare de triage Joffe dans l'arrondissement Charny, ce qui cause de ce fait des problèmes de bruit dans les environs. L'Office a rendu une décision dans cette affaire en 2006, déterminant qu'en fonction d'un jugement de 2000 de la Cour d'appel fédérale, l'Office n'avait pas la compétence pour entendre les plaintes relatives au bruit. De plus, l'Office a retenu que la Ville de Lévis n'avait aucun lien direct avec le CN et qu'elle n'était pas partie prenante du contrat régissant le trafic qui faisait l'objet de la plainte et il a donc rejeté la demande.

### Médiation et transport ferroviaire

En 2006, les services de médiation de l'Office ont aidé ses clients à régler diverses questions d'infrastructure ferroviaire et de niveau de service (dont certaines sont toujours en cours alors que d'autres ont été réglées), notamment sur la prestation de services commerciaux entre les expéditeurs et les transporteurs, l'entretien des passages à niveau, la répartition des coûts des sauts-de-mouton, les dommages à la propriété, les problèmes de bruit, la construction de vannes hors sol et d'autres questions liées à la sécurité.

Les parties qui ont choisi la médiation pour régler leurs différends dans le secteur ferroviaire comprenaient des lignes de chemin de fer de petite et grande envergure, de compétence fédérale et provinciale, plusieurs villes et municipalités, des compagnies privées, plusieurs producteurs agricoles et des particuliers.

flation des coûts d'exploitation que doivent supporter le CN et le CP au chapitre de la main-d'œuvre, du carburant, du matériel et des capitaux. Il est utilisé avec d'autres intrants (volume et longueur du trajet) afin de calculer le plafond de recettes pour le transport du grain de l'Ouest. La hausse de 6,6 pour 100 comprenait un ajustement de 1,2 pour 100 pour tenir compte de l'augmentation des coûts de location des wagons-trémies qui découle de la location d'environ 3 500 wagons-trémies de la Commission canadienne du blé par le CN et le CP.

## Coût du capital

Au début de 2006, l'Office a approuvé des taux distincts de coût du capital pour le CN et le CP. Les taux annuels servent à calculer l'indice des prix composite afférent au volume, lequel sert au calcul du plafond des recettes des chemins de fer provenant du transport du grain de l'Ouest. L'Office établit également des taux du coût du capital à d'autres fins, y compris l'établissement des coûts et des prix des services d'interconnexion.

Les taux de coût du capital pour le CN et le CP, qui serviront au calcul de leur plafond de recettes pour le transport du grain de l'Ouest pour la campagne agricole 2006-2007, sont de 8,06 pour 100 et de 8,09 pour 100 respectivement. Le coût du capital est le rendement que les investisseurs attendent des fonds qu'ils investissent dans l'entreprise. La Loi et les règlements applicables reconnaissent que ce coût fait partie des frais d'exploitation d'une ligne de chemin de fer. Le coût du capital comprend les coûts du financement de l'achat d'immobilisations, à savoir l'intérêt sur la dette et le rendement des capitaux propres. Le coût de la dette correspond à l'intérêt versé sur les obligations correspondantes. Pour calculer le coût du capital-actions, ou le rendement auquel les investisseurs s'attendent, on analyse divers modèles financiers, les risques et certains autres liens de nature technique.

Pour déterminer les taux du coût du capital applicables, l'Office examine plusieurs modèles axés sur le marché d'équilibre des actifs financiers (MEAF) et la méthode de la valeur actualisée nette (VAN) pour en arriver au coût des actions ordinaires. En ce qui a trait aux éléments du MEAF, l'Office continuera d'évaluer les cotes d'obligation à court et à long terme en janvier et fera le suivi de ces taux afin de déterminer s'ils sont raisonnables aux fins du calcul des taux hors risque. Pour en arriver aux valeurs bêta, l'Office examinera sur une période de cinq ans (si possible) les données mensuelles ou hebdomadaires provenant de l'indice composite de la bourse Standard & Poors/Toronto. De plus, il continuera d'évaluer la prime de risque du marché régulière-ment, et ce, sur une période de temps suffisamment longue pour lui permettre de tenir compte de plusieurs cycles économiques, des périodes de haut et de bas rendement, des périodes de volatilité et de stabilité, ainsi que des incidences des facteurs inhabituels et des changements importants sur la scène internationale. L'Office continuera d'évaluer les données propres au Canada lors du calcul du coût des actions ordinaires.

construction et d'entretien des dispositifs de protection aux franchissements, et prévoir les incidences d'éventuels changements à la politique des transports ainsi qu'à d'autres activités de réglementation.

Lors du processus de calcul des taux d'interconnexion, l'Office rend visite aux cours de triage pour vérifier les activités d'interconnexion. Afin d'assurer que les taux d'interconnexion sont comparables partout au Canada, l'Office a visité, en 2006, trois cours en Colombie-Britannique (CN et CP à Coquitlam et CN à Thornton), une en Alberta (Clover Bar de CN), et trois au Manitoba (Syrnington de CN, Winnipeg de CP et Paddington de CN et CP).

## Indices des prix antérieurs

L'Office établit des indices pour mesurer les changements au chapitre des coûts de main-d'œuvre, du carburant et des matériaux du CN et du CP. L'Office utilise ces taux pour calculer les revenus maximaux pour le transport du grain de l'Ouest par le CN et le CP. Les indices sont mis à jour annuellement et servent à établir les coûts ferroviaires lorsque les données relatives à plus d'une année sont utilisées.

## Plafonds des recettes pour le transport du grain de l'Ouest

En vertu des articles 150 et 151 de la Loi, l'Office doit déterminer le revenu admissible maximal (ou plafond de recettes) et le revenu réel tiré par les compagnies ferroviaires régies (actuellement le CN et le CP) pour le transport du grain de l'Ouest au cours de chaque campagne agricole. Il doit calculer ces montants au plus tard le 31 décembre suivant la fin de la campagne qui s'est terminée le 31 juillet.

Le 29 décembre 2006, l'Office a conclu que les recettes du CN et du CP pour le transport du grain de l'Ouest avaient dépassé leurs revenus admissibles maximaux respectifs au cours de la campagne agricole 2005-2006. Les recettes du CN pour le transport du grain se sont élevées à 398 438 496 \$, soit 2 700 949 \$ de plus que son revenu maximal fixé à 395 737 547 \$, alors que celles du CP, de 396 537 502 \$, étaient supérieures de 1 495 535 \$ à son plafond de 395 041 967 \$.

L'année 2005-2006 est la sixième année au cours de laquelle l'Office rend des décisions relatives au plafond des recettes et c'est la première fois où les deux compagnies de chemin de fer dépassent le revenu maximal admissible dans la même année. Comme le stipule la Loi, les compagnies doivent payer les montants excédentaires en plus de pénalités à la Western Grain Research Foundation, qui mène des recherches dans le secteur.

En avril 2006, l'Office a annoncé une hausse de 6,6 pour 100, par rapport à l'année précédente, de l'indice des prix composite afférent au volume pour le transport du grain de l'Ouest au cours de la campagne agricole 2006-2007. L'indice tient compte du taux d'in-



## Accord sur le temps de transit

Le rôle de l'Office en tant qu'organisme de réglementation économique des chemins de fer de compétence fédérale a été élargi avec l'acquisition, en 2004, de BC Rail par le CN. La vente de BC Rail, la troisième compagnie de chemins de fer en importance au Canada avec ses 2 300 kilomètres de voies, a augmenté la taille du réseau ferroviaire fédéral et donné à l'Office une nouvelle responsabilité de surveillance.

En réponse aux inquiétudes des expéditeurs, le Tribunal de la concurrence a fixé pour exigence que l'Office surveille le temps de transit du CN pour la livraison des wagons sur les voies de l'ancienne BC Rail du Nord de la Colombie-Britannique aux points d'interconnexion de Vancouver. Le suivi doit être fait lorsque les expéditeurs ont recours uniquement au CN pour livrer leurs marchandises et lorsque leurs charges sont transférées aux lignes concurrentes. L'Office doit effectuer des analyses comparatives des temps de transit du CN et des temps de référence de BC Rail depuis cinq zones du Nord de la Colombie-Britannique à la région de Vancouver. Des rapports de suivi réguliers doivent être remis au CN, aux transporteurs de liaison à Vancouver et au Bureau de la concurrence. En 2006, l'Office a publié quatre rapports, soit de son troisième à son sixième, qui portaient sur les périodes du 1<sup>er</sup> juillet 2005 au 30 septembre 2006.

## Interconnexion

Selon le paragraphe 128(1) de la Loi, l'Office peut, par règlement, fixer les modalités de l'interconnexion du trafic ferroviaire. En vertu de la Loi, tout intéressé peut demander l'interconnexion du trafic d'un transporteur local, au tarif prévu par le *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*, à la ligne d'une compagnie ferroviaire qui lui est raccordée si le point d'origine ou de destination se trouve dans un rayon de 30 kilomètres du lieu de correspondance. De plus, le paragraphe 128(5) de la Loi prévoit que l'Office doit réviser le règlement à intervalles de cinq ans ou à intervalles plus rapprochés si les circonstances le justifient.

En 2006, l'Office a examiné les changements des coûts d'interconnexion pour les lignes de chemins de fer et déterminé qu'aucun changement n'était nécessaire aux taux actuels. Conformément au paragraphe 128(5) de la Loi, l'Office mènera un examen législatif de ce règlement en 2007.

## Etablissement réglementaire des coûts ferroviaires

L'Office recourt à un modèle d'établissement des coûts ferroviaires pour calculer les coûts d'exploitation du CN et du CP. Ce modèle repose sur les données afférentes fournies par les compagnies de chemin de fer que l'Office examine et approuve. Il est utilisé à diverses fins, telles que pour régler les différends relatifs service et aux taux ferroviaires, établir les prix d'interconnexion aux termes du *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*, déterminer les frais généraux servant au calcul des coûts de

En 2006, l'Office n'a pas reçu ou traité de demande de décisions sur les lignes de chemin de fer.

L'Office a toutefois reçu deux avis de cessation d'exploitation pour les lignes ferroviaires suivantes :

- pour la subdivision CASO de l'Ontario (possédée conjointement par le CN et le CP) entre le point milliaire 117,49 (près de St. Thomas) et le point milliaire 168,68 (près de Fargo); et

- pour la subdivision Kimberly du CP, en Colombie-Britannique, entre le point milliaire 0,1 (près de North Star) et le point milliaire 16,0 (près de Kimberly).

Quant aux transferts de ligne ferroviaire, l'Office a été informé par le CN que le 31 janvier 2006, il a acquis de CSX une ligne de chemin de fer de 12 milles entre Chatham Station et Blenheim Station, en Ontario.

Le CP a également mentionné qu'il avait transféré, en vue d'une utilisation continue, la subdivision Victoria sur l'île de Vancouver (points milliaires 0,0 à 68,1 et 95,2 à 139,7) à la Southern Railway of British Columbia (anciennement connue sous le nom d'Esquimalt and Nanaimo Railway). Le CP a également transféré ses intérêts dans la subdivision Willingdon (points milliaires 2,0 à 132,0) à la province d'Alberta en vertu de l'article 145 de la Loi.

## Détermination de la valeur nette de récupération d'une ligne

L'article 143 de la Loi exige que les compagnies ferroviaires offrent publiquement une ligne de chemin de fer aux fins de la poursuite de son exploitation, avant que celle-ci ne cesse d'être exploitée. Les parties sont libres de négocier un prix de vente acceptable. Cependant, toute partie prenante au transfert d'une ligne peut demander à l'Office d'en déterminer la valeur nette de récupération aux fins de la poursuite de son exploitation. La partie demanderesse doit rembourser à l'Office des frais de traitement de la demande. Si, après ces annonces, la ligne n'a pas trouvé preneur, la compagnie doit offrir tous les intérêts qu'elle y détient aux gouvernements fédéral et provinciaux et aux administrations municipales ou régionales pour un prix ne dépassant pas sa valeur nette de récupération. La compagnie de chemin de fer ou le pouvoir public peut en référer à l'Office pour calculer la valeur nette de récupération, et ce sans frais. Le pouvoir public qui fait l'acquisition d'une ligne peut s'en servir à n'importe quelle fin. L'Office n'a reçu aucune demande de détermination de la valeur nette de récupération d'une ligne en 2006.

L'Office a effectué neuf études d'arrêts ou de décisions existantes, principalement en ce qui a trait aux franchissements routiers, lorsque des faits ou des circonstances particuliers avaient changé. Dans la plupart des cas, la responsabilité légale des routes et des traversées routières avait été transférée d'un palier de gouvernement à un autre.

En 2006, l'Office et la province de Colombie-Britannique ont négocié avec succès une entente qui autorise l'Office à appliquer les lois sur les passages à niveau fédéraux aux lignes de chemin de fer provinciales de la Colombie-Britannique. Cette entente fait suite à une entente semblable conclue en 2002 entre le ministère des Transports et la province d'Ontario qui applique les lois sur les passages à niveau fédéraux aux lignes de chemin de fer de compétence provinciale en Ontario.

## Frais ferroviaires pour l'entretien et la construction des franchissements

Dans le cadre de ses responsabilités relatives au règlement des différends entre les compagnies de chemin de fer de compétence fédérale et d'autres parties intéressées, telles que les entreprises de services publics, les administrations routières et les propriétaires fonciers, l'Office élabore des lignes directrices fournissant une évaluation par un tiers des frais ferroviaires et établissant pour l'ensemble du pays une tarification uniforme pour les travaux effectués par les compagnies de chemin de fer.

Le *Guide des frais ferroviaires pour l'entretien et la construction des franchissements* d'abord été publié le 1<sup>er</sup> janvier 2004, et mis à jour le 1<sup>er</sup> juillet 2005; il est destiné aux chemins de fer de catégorie I assujettis à la réglementation fédérale qui peuvent s'en servir pour établir la facturation relative aux travaux de construction ou d'entretien effectués aux franchissements routiers, aux systèmes d'avertissement de passage à niveau, ou à tous les autres travaux ayant trait aux franchissements et au sujet desquels les parties se sont entendues ou qui sont autorisés par un arrêté de l'Office. En 2006, l'Office a entamé une étude approfondie des taux de location d'équipement ferroviaire se trouvant dans l'Annexe E du guide. Cette étude a duré toute l'année et doit être terminée en 2007.

## Transferts et cessation d'exploitation

Les compagnies de chemin de fer peuvent rationaliser leurs lignes sans approbation réglementaire préalable si elles suivent le processus prescrit par la section V, partie III de la Loi. L'Office peut être appelé à déterminer si une compagnie de chemin de fer a ou non suivi ce processus. Selon le paragraphe 140(1) de la Loi, le processus relatif à la cessation de l'exploitation ne s'applique pas à une voie de cour de triage, une voie d'évitement ou un épi, ni à une autre voie auxiliaire d'une ligne de chemin de fer. Par conséquent, on peut également demander à l'Office de déterminer si un tronçon de voie est assujéti au processus prescrit ou non.



également être appelé à approuver la construction de franchissements ferroviaires, y compris des ponts et des passages inférieurs. Dans chaque cas, l'Office doit d'abord effectuer une évaluation des incidences environnementales du projet en vertu de la Loi canadienne sur l'évaluation environnementale.

En 2006, l'Office a été à la tête des comités d'examen interministériels pour la relocalisation proposée par le Canadien Pacifique (CP) d'une partie de la subdivision Montana près de Milk River, en Alberta, un nouvel embranchement desservant une usine Toyota près de Woodstock, en Ontario, un projet du Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) pour la construction d'un nouvel embranchement pour desservir le port d'Oshawa, en Ontario, ainsi que le projet de système de train léger sur rail d'Ottawa de Capital Railway. Deux décisions ont été rendues en 2006 en matière d'évaluation approuvant les projets à Milk River et de Capital Railway à Ottawa, étant donné que les demandeurs avaient pris les mesures jugées convenables pour atténuer toute incidence négative importante sur l'environnement.

L'Office participe également à l'évaluation environnementale du projet du lien ferroviaire à l'aéroport Pearson de Toronto et le prolongement de l'autoroute 10 près de Sherbrooke, au Québec. Le suivi s'est poursuivi relativement aux effets environnementaux potentiels de la voie de contournement de Calgary, de l'élargissement à quatre voies de la route 69 entre Parry Sound et Sudbury, en Ontario, du corridor de transport dans la partie ouest de la municipalité de Bracebridge, en Ontario, et de plusieurs expansions du réseau de trains de banlieue GO Transit dans le grand Toronto.

Outre ces autorisations relatives aux évaluations environnementales, l'Office a également rendu trois décisions en vertu de l'article 98 de la Loi autorisant la construction de deux parties du projet de Capital Railway à Ottawa et celui de relocalisation de la ligne du CP à Milk River.

## Questions d'infrastructures

La Loi sur les transports au Canada autorise les lignes de chemin de fer fédérales, les administrations routières, les sociétés de services publics et les propriétaires fonciers privés à négocier des ententes relatives aux travaux, aux opérations ou aux services ferroviaires. En 2006, l'Office a traité 120 de ces ententes déposées par des parties qui ont mené leurs propres négociations relativement aux franchissements ferroviaires. Ces ententes sont devenues des arrêtés de l'Office.

Lorsque aucune entente ne peut être conclue, une partie peut présenter une demande à l'Office pour qu'il l'aide à obtenir un règlement juste et équitable. En ce qui a trait à ces cas, l'Office a conclu des décisions relatives à deux passages à niveau publics, à deux franchissements par desserte et à trois passages à niveau privés.

# Transport ferroviaire

## Certificats d'aptitude

En vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, toutes les compagnies de chemin de fer de compétence fédérale détiennent un certificat d'aptitude délivré par l'Office qui leur permet d'exploiter leur entreprise. L'Office délivre ce certificat lorsqu'il est convaincu qu'une compagnie proposant de construire ou d'exploiter un chemin de fer qui relève de l'autorité du gouvernement du Canada détient une assurance responsabilité suffisante. Il assure ensuite le suivi de la conformité et peut aussi modifier un certificat valide pour tenir compte des changements survenus dans les activités ferroviaires, ou encore le suspendre ou l'annuler.

En 2006, des modifications ont été apportées aux certificats d'aptitude détenus par plusieurs compagnies ferroviaires :

- Le certificat de The Burlington Northern and Santa Fe Railway Company et de ses filiales Burlington Northern (Manitoba) Ltd. et Burlington Northern and Santa Fe Manitoba, Inc. a été modifié pour tenir compte d'un changement de nom à BNSF Railway Company et fournir une description plus détaillée des activités actuelles de la compagnie.

- Le certificat d'aptitude de RailLink Canada Ltd. a été modifié pour tenir compte de la vente de ses exploitations dans le Nord de l'Alberta et les Territoires du Nord-Ouest.
- Le certificat de CSX Transportation Inc. a été modifié en fonction d'un changement à ses activités en Ontario et au Québec.

- Le certificat de La Ville d'Ottawa exerçant son activité sous le nom de Capital Railway a été modifié pour mettre en évidence un changement de propriété des voies ferrées, ainsi que pour inclure la construction proposée d'un réseau de train léger nord-sud de l'Université d'Ottawa au centre-ville de Barrhaven.

Pour une liste des compagnies ferroviaires canadiennes de compétence fédérale, consultez l'annexe C.

## Construction de lignes de chemin de fer

Sous réserve de quelques exclusions, l'Office doit approuver l'emplacement de tout nouveau chemin de fer, y compris les lignes principales, les embranchements, les voies d'évitement, les épis, les voies de cour de triage et les autres voies auxiliaires. Il peut

- l'Assemblée générale annuelle et la conférence de l'Association du transport aérien du Canada, à Victoria;
- la conférence des Experts en aviation arctique, à Winnipeg;
- la Global Outlook Conference organisée conjointement par l'Organisation de l'aviation civile internationale et le Conseil international des aéroports;
- l'International Air Cargo Forum and Exposition, à Calgary;
- l'International Air Transport Association Conference, à Vancouver;
- le All Canada Show, à Minneapolis, au Minnesota.

En plus de ces activités de sensibilisation, l'Office a été très actif en répondant aux demandes du public, en répondant à plus de 7 600 appels sur sa ligne téléphonique sans frais et en distribuant presque 30 000 copies de *Prenez l'air averti*, une brochure contenant d'innombrables tuyaux pour les voyageurs aériens et qui est distribuée au grand public et aux agents de voyages. La diffusion de cette dernière brochure a d'ailleurs connu une augmentation de 87,2 pour 100 par rapport aux chiffres de 2005. L'Office a également eu 258 contacts avec les médias d'information et diffusé six communications concernant le transport aérien durant l'année.

## Cas devant les tribunaux

### *Cour d'appel fédérale : cas en suspens en 2006*

**Lufthansa German Airlines c. l'Office des transports du Canada et Mohammed Omar Satari**

Dossier n° A-658-05 de la Cour

Appel de la décision de l'Office n° 388-C-A-2005 du 22 juin 2005 au sujet d'une plainte déposée par Mohammed Omar Satari concernant le refus par Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft (Lufthansa German Airlines) de rembourser le prix de certains billets d'avion entre des points du Canada et des points à l'extérieur du Canada. La cause doit être entendue par la Cour d'appel fédérale, à Toronto, le 30 janvier 2007.



- la nouvelle redevance ou la redevance modifiée dont fait état l'annonce diffère de celle que l'on propose dans l'avis;
- en se fondant sur des prévisions raisonnables et prudentes, les recettes annuelles totales qui seront générées selon la redevance annoncée sont supérieures au total des recettes annuelles qui seraient générées selon la redevance dont fait état l'avis.

Le 18 avril 2006, NAV CANADA a déposé auprès de l'Office une annonce de redevances révisées. Les usagers, les groupes d'usagers et les organisations représentantes des usagers des services de navigation aérienne du Canada avaient ensuite 30 jours pour déposer un appel auprès de l'Office. Le 16 mai, la Canadian Owners and Pilots Association et la Helicopter Association of Canada ont déposé des appels en vertu de la Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile. Les appels portaient sur de nouveaux frais quotidiens de 10 \$ qui auraient été appliqués aux aéronefs pesant trois tonnes ou moins qui utilisent l'un des sept principaux aéroports internationaux au Canada.

L'Office a rejeté les appels en affirmant, entre autres, que la Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile n'interdit pas à NAV CANADA de facturer les nouveaux frais quotidiens en plus des frais annuels actuels. De plus, il n'y avait aucune preuve dans les appels qui indiquait que NAV CANADA n'avait pas observé les principes de facturation, ni de preuve justifiant le point de vue selon lequel les nouveaux frais quotidiens représentaient une « double facturation ».

## Communiquer avec les canadiens

De temps à autre, les représentants et le personnel de l'Office sont invités à faire des présentations à divers groupes concernant le rôle et le mandat de l'Office. Au nombre des plus importantes en 2006, mentionnons une présentation générale au comité local chargé du transport aérien dans la région de Québec, et des présentations sur le rôle de l'Office au chapitre de l'application de la loi lors de séminaires organisés par Transports Canada, à Calgary, et par l'Agence des services frontaliers du Canada, à Halifax. Des représentants de l'Office ont également participé à de grands événements et à d'importantes conférences en matière de transport aérien afin de rencontrer des intervenants clés et d'échanger avec eux, notamment lors des manifestations suivantes :

- un important salon de chasse et de pêche et de services de pourvoirie à Montréal;
- l'assemblée annuelle du Conseil aéronautique manitobain, à Winnipeg;
- l'assemblée annuelle de l'Association québécoise des transporteurs aériens, qui s'est tenue à Québec;
- la conférence du BC Aviation Council, à Richmond, en Colombie-Britannique;

Si, après avoir reçu une plainte écrite, l'Office établit que le transporteur licencié n'a pas donné l'avis prescrit, il peut ordonner le rétablissement du service aérien pendant une période allant jusqu'à 60 jours. On ne peut empêcher le détenteur d'une licence qui a donné tous les avis prévus de cesser ou de réduire un service aérien.

En 2006, l'Office a traité de quatre affaires concernant les dispositions relatives à la publication d'un avis :

- Provincial Airlines a fourni un avis de son intention de cesser les services entre St. John's, Gander, Deer Lake et Stephenville, à Terre-Neuve, et Halifax, en Nouvelle-Ecosse, à partir du 19 mars 2006;
- CanJet s'est vu accorder une réduction de la période de préavis en ce qui a trait à la cessation proposée de son service aérien régulier sans escale durant toute l'année entre St. John's, à Terre-Neuve-et-Labrador, et Moncton, au Nouveau-Brunswick, à compter du 10 septembre 2006;

- L'Office a étudié une demande d'Air Canada, pour le compte d'elle-même et d'Air Canada Jazz, en ce qui a trait à une décision relative à la suspension de ses opérations à l'aéroport du centre-ville de Toronto. Dans sa décision, l'Office a constaté que le service aérien régulier sans escale Toronto-Ottawa durant toute l'année offert par Air Canada n'a pas cessé puisque Air Canada a continué d'offrir un service aérien régulier de l'aéroport international Lester B. Pearson de Toronto;

- L'Office a également étudié une demande faite par Air Canada Jazz pour une exemption de l'article 64 de la Loi en ce qui a trait au transfert de toutes ses opérations à Jazz Air LP. Dans sa décision, l'Office a constaté que l'article 64 ne s'appliquait pas puisqu'il n'y aurait aucune interruption de service.

L'Office a reçu deux plaintes relatives à l'interruption de services. Étant donné que l'article 64 de la Loi ne s'appliquait pas, tous les plaignants ont reçu une lettre de l'Office expliquant les dispositions relatives à l'avis de cessation de services.

## Redevances de NAV CANADA

L'Office agit en tant que tribunal d'appel en ce qui concerne les redevances de service, nouvelles ou révisées, proposées par NAV CANADA, une corporation sans capital-actions privée qui offre des services de navigation aérienne à l'échelle du pays.

On peut interjeter appel pour l'un ou l'autre des motifs suivants :

- un ou plusieurs principes de perception n'a ou n'ont pas été respecté(s) lors de l'établissement de la redevance;

- les exigences relatives à l'avis ou à la publicité n'ont pas été respectées;

Les transporteurs aériens ont élargi leur offre par le partage de codes de vol, par lequel un transporteur aérien vend sous son propre nom des vols exploités par d'autres transporteurs. Dans d'autres cas, les transporteurs aériens ont demandé à l'Office l'autorisation de louer des aéronefs avec équipage auprès d'autres transporteurs aériens.

En plus d'approuver les accords de commercialisation, l'Office peut également offrir des occasions concurrentielles en accordant la permission d'exploiter des vols supplémentaires et en considérant des autorisations extrabilatérales temporaires d'exploiter des services qui ne sont pas prévus par les accords ou des arrangements aériens bilatéraux.

En 2006, l'Office a rendu public des décisions et des arrêtés portant sur 141 demandes relatives aux accords et arrangements aériens bilatéraux, dont 87 concernaient le partage de codes de vol ou la location d'aéronefs avec équipage. Du nombre total des demandes traitées, 54 concernaient des demandes d'autorités extrabilatérales comportant le partage de codes de vol, l'offre de services de cinquième liberté, une capacité accrue et l'offre de services aériens vers des villes particulières.

## Cessation ou réduction des services

En vertu de l'article 64 de la *Loi sur les transports au Canada*, tout transporteur aérien doit aviser de son intention de cesser ou de réduire ses services intérieurs quand :

- cette cessation aurait pour effet qu'il y aurait au plus un transporteur aérien offrant un service à ce point, voire aucun;
- un transporteur aérien se propose de réduire la fréquence du service aérien à moins d'un vol par semaine de sorte qu'aucun ou un seul transporteur aérien ne desservirait ce point au moins une fois par semaine; ou

- la cessation d'un service aérien régulier sans escale toute l'année entre deux points du Canada réduirait la capacité totale relative au transport de passagers de cette route de 50 pour 100 ou plus.

Le transporteur aérien doit donner un avis de 120 jours à l'Office, au ministre des Transports, au ministre responsable des transports dans la province ou le territoire concerné ainsi qu'aux collectivités touchées, sauf si le service aérien n'a été en exploitation que depuis moins d'un an, auquel cas la période de l'avis est de 30 jours. Un transporteur peut demander à l'Office de réduire la période de l'avis. De plus, la *Loi sur les transports au Canada* exige que tout transporteur aérien qui désire cesser d'exploiter un service ou en réduire la fréquence doit offrir aux élus des administrations municipales ou locales des collectivités touchées l'occasion de le rencontrer et de discuter avec lui des effets possibles de cette mesure.



TABLEAU 11 : LES SIX LIBERTÉS DE L'AIR<sup>1</sup>

<b>Première liberté</b> Le droit de survoler le territoire de l'autre partie, sans y atterrir.	<b>Quatrième liberté</b> Le droit de transporter du trafic (passagers ou marchandises) de l'autre pays à destination du pays d'origine du transporteur aérien.
<b>Deuxième liberté</b> Le droit d'atterrir dans l'autre pays pour des raisons d'ordre technique ou non commerciales, par exemple pour faire le plein de carburant ou l'entretien.	<b>Cinquième liberté</b> Le droit de transporter du trafic (passagers ou marchandises) entre l'autre pays et un pays tiers, dans le contexte d'un service en provenance ou à destination du pays d'origine du transporteur aérien.
<b>Troisième liberté</b> Le droit de transporter du trafic (passagers ou marchandises) depuis le pays d'origine du transporteur aérien à l'autre pays.	<b>Sixième liberté</b> Le droit de transporter du trafic (passagers ou marchandises) entre l'autre pays et un pays tiers en passant par le pays d'origine du transporteur aérien.

<sup>1</sup> Les droits de trafic (communément appelés « libertés de l'air ») que se concèdent mutuellement les gouvernements constituent la pierre angulaire de ces accords.

Le Canada a établi un nouvel accord sur le transport aérien avec le Portugal, qui permet une expansion substantielle des services aériens entre les deux pays. Les transporteurs aériens désignés de chaque pays ont maintenant accès à toutes les destinations de l'autre pays sans contraintes sur la fréquence des services offerts. Les transporteurs aériens profitent également d'une plus grande souplesse en ce qui a trait aux prix qu'ils exigent pour leurs services dans les marchés internationaux. Cet accord permet aux transporteurs aériens de mieux répondre aux besoins des voyageurs et des expéditeurs dans le marché Canada-Portugal, et il aide le Canada à établir des liens commerciaux plus solides avec le Portugal et l'Europe dans l'ensemble.

Les premiers accords sur le transport aérien du Canada avec l'Algérie, la Croatie et la Serbie permettent de nouveaux services aériens directs qui devraient profiter aux passagers, aux expéditeurs, aux transporteurs aériens et aux aéroports. Aux termes de ces nouveaux accords, les transporteurs aériens désignés seront en mesure d'exploiter des services au moyen de leurs propres appareils et de fournir des services de partage de code avec d'autres transporteurs aériens. Ces accords incluent également des régimes d'établissement des prix souples ainsi que de solides dispositions sur la sécurité.

## Accords aériens bilatéraux

Les services aériens internationaux exploités sur une base régulière sont généralement assujettis à des accords aériens bilatéraux et à d'autres ententes conclues entre les pays. Ceux-ci servent de fondements juridiques permettant aux gouvernements de réglementer de tels services et d'établir entre eux les droits de trafic de chaque pays. Bien que ces accords couvrent généralement les services aériens réguliers, certains renferment des dispositions applicables aux vols à la demande (vols affrétés).

L'équipe du gouvernement du Canada formée de représentants de l'Office et de Transports Canada, avec le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international en tête, participe à la négociation d'accords sur le transport aérien avec d'autres pays. Ces négociations peuvent porter sur les villes qui peuvent être desservies, la capacité qui peut être offerte, les règles d'établissement des prix, ainsi que les clauses opérationnelles, liées à l'expédition des affaires et administratives. Dès qu'un accord prend effet, l'Office doit assurer l'administration des dispositions concernant les permis d'exploitation commerciale et des règlements sous sa compétence.

En 2006, l'Office a été chargé d'appliquer 76 accords et arrangements aériens. Le personnel de l'Office a également participé aux négociations avec 12 pays. Cela inclut des négociations réussies pour bonifier les liaisons et d'autres droits avec le Royaume-Uni, le Brésil et le Portugal. Pour la toute première fois, des accords ont été établis avec l'Algérie, la Croatie et la Serbie. Des négociations fructueuses ont également été tenues avec Singapour et Israël.

Le Canada a négocié un accord « ciel ouvert » avec le Royaume-Uni, qui permet aux transporteurs de chaque pays de desservir non seulement l'autre pays avec des lignes mixtes, mais également d'exercer des droits de cinquième liberté en transportant des passagers et des marchandises entre l'autre pays et des pays tiers. Le nouvel accord enlève également les restrictions sur l'établissement des prix pour les services des pays tiers, ce qui permet aux transporteurs aériens de mieux répondre à la demande du marché. L'accord devrait entraîner une augmentation des services aériens à l'avantage des transporteurs aériens, des voyageurs, des expéditeurs, des intérêts liés au commerce et au tourisme.

Des négociations avec le Brésil ont entraîné un accroissement des droits de trafic qui, en plus de confirmer la capacité des transporteurs aériens canadiens et brésiliens à s'acquitter du trafic de la sixième liberté, fournissent de nouveaux droits de trafic de la cinquième liberté et une capacité additionnelle pour les services tout-cargo.

TABLEAU 9 : PERMIS D’AFFRÈTÈMENT DÉLIVRÉS  
(VOLS EN PROVENANCE DU CANADA ET DE L’ÉTRANGER)

	2005	2006
Vols affrétés de passagers non revendables sans participation	146	186
Vols affrétés de marchandises non revendables sans participation	301	289
Vols de passagers revendables	1 478	1 237
Total	1 925	1 712
Autres statistiques		
Exemptions consenties au règlement sur l’affrètement	1 222	962
Modifications aux permis d’affrètement	680	482

TABLEAU 10 : AVIS DE VOL D’AFFRÈTÈMENT

	2005	2006
Affrètements transfrontaliers :		
Vols en provenance du Canada (vols de passagers non revendables)	611 <sup>1</sup>	553
Vols en provenance du Canada (marchandises)	173	85
Vols en provenance des États-Unis (passagers)	432	522
Vols en provenance des États-Unis (marchandises)	548	356
Vols en provenance de l’étranger (passagers)	161	138
Vols en provenance de l’étranger (marchandises)	6	5
Total	1 931	1 659

<sup>1</sup> Après redressement pour inclure les avis de vol *post facto* reçus après la publication du Rapport annuel 2005.



## Santé financière

Les demandeurs canadiens souhaitant offrir des services de transport intérieur ou international au moyen d'aéronefs de plus de 39 sièges doivent respecter certaines exigences financières conformément à la *Loi sur les transports au Canada* et au *Règlement sur les transports aériens*. Les demandeurs doivent prouver qu'ils ont assez de liquidités pour pouvoir faire face, pendant une période de 90 jours, à tous les coûts de lancement du service et à tous les frais d'exploitation et frais généraux. Ces exigences visent à garantir que le demandeur est financièrement solide et qu'il a des chances raisonnables de réussir, ce qui minimise les interruptions du service et protège les consommateurs. En 2006, l'Office a effectué quatre examens de la santé financière.

## Affrètements

Un service pour vols affrétés internationaux est un service international à la demande qui est exploité en vertu d'une entente contractuelle entre un transporteur aérien et un affrèteur. Les transporteurs détenant une licence d'exploitation d'un service international à la demande doivent obtenir un permis-programme ou autre autorisation de l'Office avant d'exploiter des vols du Canada vers un pays étranger. En ce qui a trait aux vols affrétés revendables, qui comporte le transport de passagers en provenance du Canada, l'Office veille également à la protection des paiements anticipés. Ceci s'effectue au moyen de lettres de crédit ou d'un accord de garantie selon lesquels tous les paiements anticipés versés par les voyageurs et les affrèteurs doivent être remboursés immédiatement en cas de non-exploitation des vols par le transporteur.

Il arrive parfois qu'on demande à un transporteur d'effectuer un vol dans un court délai. Puisque l'Office doit autoriser un tel vol avant son exploitation, il offre un service téléphonique d'urgence 24 heures sur 24 pour les demandes faites en dehors des heures normales de bureau. En 2006, l'Office a traité 354 demandes d'exploitation par l'entremise de ce service, dont 118 ont exigé l'autorisation des membres de l'Office.

## → TOUJOURS LAI

Les transporteurs dépendaient beaucoup du service 24 heures sur 24 de l'Office pour assurer le retour sécuritaire des citoyens canadiens lors de la crise survenue au Liban en juillet 2006. En collaboration avec

Transports Canada, ce service a permis à l'Office d'accorder sur court préavis les autorisations et les exemptions requises pour que les transporteurs puissent exploiter des vols au nom du gouvernement du Canada.

- Harmony Airways : licences autorisant l'exploitation d'un service international régulier entre le Canada et l'Australie ainsi que le Canada et Fidji (gros aéronefs);
- Porter Airlines : licences autorisant l'exploitation d'un service intérieur, d'un service international à la demande et d'un service international régulier entre le Canada et les États-Unis (moyens aéronefs);
- SkyService : licences autorisant l'exploitation d'un service international régulier entre le Canada et le Portugal, le Canada et l'Italie, et le Canada et l'Irlande (gros aéronefs);
- Sunwing Airlines : licences autorisant l'exploitation d'un service international régulier entre le Canada et la République dominicaine, le Canada et la Jamaïque, et le Canada et les États-Unis (gros aéronefs);
- WestJet : licence autorisant l'exploitation d'un service international régulier entre le Canada et les Bahamas (gros aéronefs)

L'Office a également consenti 24 exemptions à l'article 59 de la *Loi sur les transports au Canada*, qui interdit la vente de services sans la détention d'une licence.

## Propriété et contrôle canadiens

En 2006, l'Office a mené 79 vérifications auprès de demandeurs canadiens qui se proposaient d'exploiter des services aériens intérieurs ou internationaux ou de titulaires de licences qui exploitaient déjà de tels services, et ce, afin de s'assurer qu'ils satisfaisaient aux exigences relatives à la propriété canadienne. Pour être considéré de propriété et de contrôle canadiens, un transporteur aérien doit être constitué au Canada, au moins 75 pour 100 de ses actions assorties d'un droit de vote doivent être détenues et contrôlées par des Canadiens et il doit être contrôlé de fait par des Canadiens.

Sept examens ont exigé une enquête approfondie en raison de la complexité de la structure du capital social du transporteur ou de la présence d'actionnaires minoritaires ou d'associés non canadiens susceptibles de contrôler le demandeur. L'Office a refusé deux demandeurs parce qu'ils n'étaient pas Canadiens.

Un des examens entrepris par l'Office comportait l'examen de la restructuration globale proposée du plus important transporteur régional au Canada, la Société en commandite Jazz Air, représentée par son commandité, Commandité Jazz Air, exerçant son activité sous le nom d'Air Canada Jazz. L'Office a rendu une décision concluant qu'il était satisfait qu'Air Canada Jazz soit canadienne à la suite de la restructuration proposée qui comportait une première émission publique du fonds de revenu Jazz Air, une fiducie ouverte non constituée en société établie en vertu des lois de la province d'Ontario. Le produit de la première émission publique a servi à acquérir indirectement un intérêt dans le transporteur aérien régional, avec ACE Aviation Holdings, qui continue de détenir une participation majoritaire dans Air Canada Jazz.

aériens exploitant des activités saisonnières à destination de chalets de chasse ou de pêche font souvent de telles demandes.

TABLEAU 7 : DÉLIVRANCE DE LICENCES AÉRIENNES

	Résultats en 2005	Résultats en 2006
Types de demandes :		
Nouvelles licences	200	224
Licences modifiées	98	86
Suspensions	202	213
Annulations	67	64
Rétablissemments	36	51
Exemptions/décisions	193	204
Autres	4	2
Total	800	844

TABLEAU 8 : INITIATIVES DE L'OFFICE EN MATIÈRE DE LICENCES

	prises en 2005	prises en 2006
Suspensions	315	281
Annulations	125	128
Rétablissemments	122	102
Total	562	511

Des 224 demandes de nouvelles licences reçues en 2006, 11 ont été refusées, 31 ont été retirées et 182 ont donné lieu à la délivrance d'une licence. Parmi ces 182 demandes, 14 ont été délivrées aux 7 demandeurs canadiens suivants pour l'exploitation de services aériens assurés à l'aide de moyens ou de gros aéronefs (ayant une capacité d'au moins 40 passagers) :

- Air Canada : licence autorisant l'exploitation d'un service international régulier entre le Canada et l'Algérie (gros aéronefs);
- Air Transat : licence autorisant l'exploitation d'un service international régulier entre le Canada et l'Espagne (gros aéronefs);



ver qu'il est de propriété canadienne et sous contrôle canadien. En outre, tout demandeur canadien qui se propose d'utiliser des aéronefs moyens ou gros pour le transport de passagers doit satisfaire à certaines exigences financières.

TABLEAU 5 : TRANSPORTEURS AÉRIENS SELON LA NATIONALITÉ

Détenueurs d'une licence de l'Office	Détenueurs d'une licence de l'Office au 31 décembre 2005	Canadiens	Américains	Autres	Total
		772	678	130	1 580

TABLEAU 6 : LICENCES DÉTENUES SELON LA NATIONALITÉ

Canadiens	Type d'appareil	États-Unis	Autres	Total	Services	Petit	Moyen	Gros	Tout-cargo	Total	Intérieur	International à la demande	International régulier	Total au 31 décembre 2006 <sup>1</sup>
						750	19	14	32	815		335	14	
												18	31	
												14	103	
												24	66	
												391	214	
												668	48	
												102	73	
												1 161	335	2 311
						815								

<sup>1</sup> Aux fins de comparaison, le total au 31 décembre 2005 était de 2 324.

Si l'Office détermine qu'un détenteur de licence n'est plus en mesure d'en respecter les exigences, la licence sera suspendue ou annulée. L'Office peut également suspendre ou annuler une licence à la demande du détenteur. Par exemple, les transporteurs

internationaux dans l'attente d'une décision sur l'affaire. Toutefois, l'Office n'avait pas la compétence pour suspendre de façon analogue les frais sur les vols intérieurs.

Dans une décision rendue le 3 novembre 2006, l'Office a rejeté les plaintes, étant d'avis que le transport des armes à feu nécessite des procédures de maintenance additionnelles et spéciales. De plus, ces procédures sont présumées être raisonnables étant donné qu'elles découlent des prescriptions d'une loi, à savoir la *Loi sur les armes à feu* et le *Règlement canadien sur la sûreté aérienne*. De plus, l'Office a déterminé que les conditions d'Air Canada n'étaient pas discriminatoires puisque les frais s'appliquaient de la même manière à tous les passagers qui transportent des armes à feu.

En prenant sa décision, l'Office a également indiqué que, bien qu'un équilibre doive être trouvé entre les droits des passagers ainsi que les obligations statutaires, commerciales et opérationnelles, les transporteurs aériens doivent, en général, avoir la souplesse requise pour établir leurs conditions de transport et établir un prix convenable pour leurs services, sous réserve des contraintes législatives ou réglementaires.

## Etablissement des prix

Sur réception d'une plainte, l'Office peut amorcer une enquête et ordonner certaines mesures de réparation à un transporteur aérien s'il établit que :

- les prix de transport de passagers ou les taux de transport de marchandises publiés ou offerts sur les routes non concurrentielles à l'intérieur du Canada sont déraisonnables;

- la gamme de prix ou de taux offert sur ces routes est inadéquate.

En 2006, l'Office a reçu une plainte concernant les prix d'Air Canada pour un voyage entre St. John's et Gander, à Terre-Neuve-et-Labrador. L'Office s'attend à terminer son enquête sur cette plainte et à rendre sa décision en 2007.

## Licences

L'Office délivre des licences aux transporteurs aériens canadiens pour le transport de passagers et de marchandises à l'intérieur du Canada. Il délivre également des licences à des demandeurs canadiens et étrangers qui exploitent des services internationaux réguliers et à la demande (vols affrétés) à partir et à destination du Canada. En 2006, l'Office a traité 1 355 demandes de licence, ce qui comprend les demandes de nouvelles licences, de suspension, d'annulation et de rétablissement.

Tout demandeur de licence doit détenir une assurance responsabilité suffisante et un document d'aviation canadien délivré par Transports Canada. Le demandeur qui veut exploiter des services aériens commerciaux à titre de transporteur canadien doit prou-

allégations selon lesquelles des sociétés et des particuliers contreviennent à la *Loi sur les transports au Canada* et à ses règlements connexes. Les sanctions en cas de non-conformité varient de l'imposition d'une sanction administrative pécuniaire, de la prise d'un arrêté de cessation et de désistement, d'une réprimande officielle, de l'annulation voire de la suspension d'une licence, à une poursuite criminelle.

Une sanction administrative pécuniaire est la sanction de choix dans la plupart des cas. Sauf dans le cas de transporteurs qui exploitent des vols sans licence, assurance ou document d'aviation pertinent, le Programme de sanctions administratives pécuniaires prévoit un avertissement officiel dans le cas d'une première violation, donnant aux transporteurs et aux exploitants d'aéronefs la possibilité de prendre des mesures correctives. Toute violation subséquente d'une même disposition de la Loi ou d'un règlement peut donner lieu à l'imposition d'une sanction pécuniaire pouvant aller jusqu'à 5 000 \$ dans le cas d'une personne physique et à 25 000 \$ dans le cas d'une personne morale.

En 2006, l'Office a effectué 265 inspections sur place de transporteurs canadiens et 24 inspections d'aéronefs de voyageurs. Le personnel chargé de l'application de la loi a également effectué 26 enquêtes sur des transporteurs ou des particuliers soupçonnés d'exploiter des services aériens illégaux au Canada. Par suite de ces enquêtes, il a relevé 15 infractions. Deux avertissements officiels ont été émis, dont un fait actuellement l'objet d'un appel, et dix avis d'infraction à des transporteurs aériens qui exploitaient des services publics sans détenir de licence ou de document canadien d'aviation valides pour le service en question. Parmi les 40 avertissements non officiels pour des violations mineures, 35 ont été servis à des transporteurs aériens et 5 à des exploitants de gares de voyageurs.

## Frais et suppléments

### Suppléments carburant

Reconnaissant les défis que posent les fluctuations des prix du carburant, l'Office a approuvé une série de suppléments carburant exigés par les transporteurs aériens en 2006. Cependant, étant conscient de l'incidence des suppléments sur les voyageurs, l'Office continuera de surveiller les suppléments des transporteurs aériens, en ce qui a trait aux prix du carburant aviation en 2007.

### Supplément relatif aux armes à feu

En juin 2006, Air Canada a commencé à exiger 50 \$ par arme à feu pour le transport des armes à feu des passagers. L'Office a reçu plusieurs plaintes contre ce nouveau supplément et les conditions d'Air Canada régissant la maintenance des armes à feu. Peu après, l'Office a suspendu l'application des frais lors des vols transfrontaliers et



Le 31 janvier, l'Office a rendu une décision en ce qui a trait au refus d'Air Canada de transporter les deux fils d'un homme sur un vol de Montréal à Edmonton. L'Office a constaté que le tarif du transporteur stipulait uniquement qu'il était « recommandé » que les passagers se présentent pour l'enregistrement 60 minutes avant le départ, et que les passagers se présentent à la porte d'embarquement au moins 25 minutes avant le départ prévu du vol. Étant donné qu'une « recommandation » n'est pas une exigence, le transporteur n'avait pas le droit d'annuler les réservations de ces passagers dans les circonstances de ce cas, à moins qu'ils ne se présentent pas à la porte d'embarquement au moins 25 minutes avant le départ du vol. Par conséquent, l'Office a ordonné à Air Canada de payer un montant de 1 482,92 \$ au plaignant, soit la valeur des autres billets qu'il avait achetés auprès d'un autre transporteur pour retourner ses fils à Edmonton.

Dans une deuxième décision rendue le 28 septembre, l'Office a constaté que le tarif de SkyService était muet en ce qui a trait aux délais d'enregistrement obligatoires. Par conséquent, le transporteur avait, par son refus d'enregistrer et de transporter des passagers qui sont arrivés prétendument en retard au comptoir d'enregistrement, appliqué des conditions de transport qui n'étaient pas énoncées dans son tarif. À la suite de son analyse du cas, l'Office a ordonné à SkyService de verser un total de près de 3 000 \$ pour son refus de transporter les quatre personnes de Cancun, au Mexique, à Vancouver, en Colombie-Britannique.

## Responsabilité du transport d'animaux

Le 1<sup>er</sup> juin, l'Office a statué sur la question du décès d'un chien pendant son transport par Air Canada de Smithers, en Colombie-Britannique, à Winnipeg via Vancouver. Dans sa décision, l'Office a mentionné que les exclusions de responsabilité du transport d'animaux ne sont pas déraisonnables étant donné la fragilité inhérente des créatures vivantes et les difficultés occasionnelles associées au transport d'animaux dans la soute d'un aéronef. Toutefois, l'Office a mentionné qu'un transporteur aérien doit fournir un avis adéquat de son exclusion de responsabilité pour le transport d'animaux, particulièrement lorsqu'il renonce à toute responsabilité, pour permettre aux personnes de faire des choix éclairés concernant le transport d'animaux.

Dans sa décision, l'Office a exigé qu'Air Canada révise son tarif pour mentionner les moyens par lesquels il fournit un tel avis aux passagers. Cet avis doit bien refléter les limites de responsabilité d'Air Canada et être énoncé en termes clairs et non ambigus.

## Application de la loi

Pour veiller à la conformité avec les lois canadiennes, le personnel de l'Office chargé de l'application de la loi effectue des inspections périodiques auprès des détenteurs canadiens d'une licence d'exploitation et des exploitants d'une gare de voyageurs qui relèvent de sa compétence. Le personnel chargé de l'application de la loi vérifie également des

## Tarifs

Les transporteurs aériens qui exploitent des services aériens intérieurs destinés au public sont tenus de publier un tarif énonçant leurs conditions de transport et tous leurs prix, taux et frais. Généralement, les transporteurs aériens fournissant des services internationaux à destination et en provenance du Canada doivent publier et déposer leurs tarifs auprès de l'Office. Toutefois, les transporteurs fournissant des services aériens internationaux aux termes des dispositions des accords bilatéraux du Canada avec les États-Unis, le Royaume-Uni et l'Allemagne n'ont pas à présenter de prix et de taux, bien qu'ils doivent toujours déposer leurs conditions de transport générales. Sur demande, l'Office peut également exempter les compagnies de charters de l'obligation de présenter leurs tarifs d'affrètement internationaux.

Le personnel de l'Office étudie les tarifs des transporteurs aériens internationaux et les modifications pour s'assurer qu'ils sont conformes aux lois canadiennes et aux accords bilatéraux applicables. En 2006, l'Office a reçu 23 333 dépôts de tarifs des transporteurs aériens qui proposent de modifier ou d'ajouter des tarifs, des taux, ou les conditions des voyages à leurs tarifs internationaux conformément au délai de préavis prescrit. De plus, l'Office a reçu 8 872 demandes spéciales de modification de tarif hors du délai de préavis prescrit. Quatre-vingt-dix-huit pour cent des dépôts de tarifs ont été faits et traités par voie électronique.

Le tarif qui constitue le contrat de transport entre le passager et le transporteur doit être suivi à la lettre et bien qu'il puisse exister un léger écart entre le libellé des lois en vigueur relatif aux services intérieurs et internationaux, le tarif du transporteur doit de façon générale être juste et non pas injustement discriminatoire. L'Office reçoit les plaintes et mène des enquêtes lorsque des personnes ou d'autres transporteurs croient qu'un transporteur n'a pas appliqué son tarif ou s'ils sont d'avis que les dispositions de celui-ci sont déraisonnables ou injustement discriminatoires.

À cet égard, l'Office a mené à terme 70 enquêtes en 2006 dont 20 résultaient d'allégations que les transporteurs n'avaient pas respecté leurs tarifs respectifs et 50 que les tarifs étaient injustes ou déraisonnables. Le personnel de l'Office a également réussi à régler 25 différends entre des transporteurs portant essentiellement sur le caractère raisonnable des prix. Vingt-deux demandes de tarif ont été renvoyées aux membres de l'Office pour la prise d'une décision officielle.

## L'importance des heures d'enregistrement pour les voyageurs et les transporteurs aériens

Dans deux décisions rendues en 2006, l'Office a souligné l'importance pour les voyageurs d'arriver à temps à l'aéroport pour leur vol et pour les transporteurs aériens d'énoncer clairement les délais d'enregistrement mentionnés dans leurs tarifs.

**TABEAU 4 : CATÉGORIES DE PLAINTES —**  
**PRINCIPAUX TRANSPORTEURS AÉRIENS CANADIENS (2006)**

Air Canada (incl. Jazz)  Air Canada Transat	Qualité du service	654	41	67	23	54
	Perturbations de vol	259	14	22	19	33
	Bagages	239	14	15	9	17
	Billetterie	127	12	5	5	18
	Réservations	86	2	8	3	12
	Sécurité	63	5	17	7	6
	Refus d'embarquement	63	1	0	0	3
	Refus de transport	48	6	6	1	6
	Programme pour grands voyageurs	60	0	0	0	2
	Autres	50	2	3	3	7
	Totaux	1 649	97	149	70	158

<sup>1</sup> Comprend Zoom, Canjet et Sunwing.

→ UN REMBOURSEMENT POUR  
SAC PERDU QUI S'EST FAIT  
ATTENDRE

A son arrivée au Guyana, un voyageur en provenance de Toronto découvre que l'un de ses sacs enregistrés est manquant. Il remplit immédiatement un formulaire de réclamation pour bagages et un rapport de perte matérielle à l'intention de son transporteur, BWIA West Indies Airways. Huit semaines plus tard, le voyageur reçoit une lettre de BWIA, dans laquelle elle mentionne

qu'elle avait annulé sa réclamation parce que, conformément à ses dossiers, le sac lui avait été retourné. Après trois mois au cours desquels le voyageur a tenté de convaincre le transporteur qu'il n'avait jamais reçu son sac, il a demandé l'aide de l'Office. Par suite de l'intervention de l'Office, BWIA a ultimement réglé la réclamation en émettant un chèque de 1 074 \$ au voyageur, qui était très heureux de ce résultat.



Le tableau suivant illustre, par catégories, le nombre total de sujets soulevés dans les dossiers dont le Programme des plaintes sur le transport aérien a été saisi.

**TABLEAU 3 : CATÉGORIES DE PLAINTES —  
TOUS LES TRANSPORTEURS AÉRIENS**

	2005	2006
Qualité du service	1 529	1 107
Perturbations de vol	597	478
Bagages	536	446
Billetterie	230	242
Réservations	134	180
Refus de transport	79	108
Sécurité	116	108
Refus d'embarquement	92	94
Programme pour grands voyageurs	77	64
Autres	85	72
<b>Total</b>	<b>3 475</b>	<b>2 899</b>

→ UNE PÉNALITÉ D'ANNULATION  
POUR DES BILLETS ÉMIS  
INCORRECTEMENT?

United Airlines pour un coût de 3 345,90 \$. Cependant, lorsque la demande de remboursement des premiers billets émis incorrectement a été traitée, JAL a retenu 1 420 \$ comme pénalité d'annulation. Tous les efforts pour obtenir un plein remboursement ont été vains. L'homme s'est adressé à l'Office pour obtenir son aide. Le personnel a réussi à convaincre le transporteur qu'une pénalité était inappropriée dans ces circonstances, et JAL a finalement remboursé les 1 420 \$.

Un père achète des billets à son épouse et à sa fille pour un voyage aller-retour de Calgary à destination de Bangkok, en Thaïlande, sur Japan Airlines (JAL) pour un coût total de 3 340 \$. Toutefois, les billets sont émis pour un voyage à Manille, aux Philippines, au lieu de Bangkok. L'erreur est rapidement portée à l'attention de l'agent de voyage, qui émet de nouveaux billets à destination de Bangkok en vue d'un voyage sur

Catégories des plaintes reçues en 2006

Chaque plainte que reçoit le Programme des plaintes sur le transport aérien ne porte pas nécessairement et uniquement que sur un seul sujet. Plusieurs sujets peuvent être soulevés. À cet égard, le Programme des plaintes sur le transport aérien a reçu des plaintes sur 2 899 sujets en 2006, par rapport à 3 475 en 2005 (une diminution de 16,6 pour 100). Les quatre principales catégories de plainte des voyageurs sont la qualité du service, la perturbation des vols, les bagages et la billetterie. Les sujets de plainte sur la qualité du service, qui comptent pour 38,2 pour 100 du nombre total des sujets, sont passés de 1 529 en 2005 à 1 107 en 2006, soit une diminution de 27,6 pour 100. Pendant cette même période, les plaintes sur les perturbations de vol, qui comptent pour 16,5 pour 100 du nombre total, sont passées de 597 à 478, soit une baisse de 20 pour 100. De même, les plaintes relatives aux bagages, qui comptent pour 15,4 pour 100 des sujets de plainte, ont été ramenées de 536 à 446, soit une diminution de 16,8 pour 100. Les sujets relatifs à la billetterie, qui comptent pour 8,3 pour 100 du nombre total des sujets de plainte, sont pour leur part passés de 230 à 242, soit une hausse de 5,2 pour 100.

Quant aux transporteurs aériens des autres régions du globe, il y a eu 7 enquêtes à l'égard de Royal Air Maroc, en hausse par rapport à 4 l'année précédente, suivie de BWIA avec 5 plaintes comparativement à 11 l'année précédente.

TABLEAU 2 : PLAINTES CONTRE LES TRANSPORTEURS AÉRIENS ÉTRANGERS

	2005	2006
Air France	6	30
Alitalia	6	31
British Airways	10	21
KLM	7	9
United Airlines	5	10
American Airlines	7	8
Royal Air Maroc	4	7
Lufthansa	3	6
BWIA	11	5
Cubana	7	2
Delta	3	4
US Airways	7	6
America West	5	5
Cathay Pacific	4	2
Autres <sup>1</sup>	68	61
Total	153	207

Note : Les plaintes contre plusieurs transporteurs sont comptées pour chaque transporteur visé.

<sup>1</sup> Ne comprend pas de statistiques lorsque aucun transporteur particulier n'est identifié.



L'Office a mené plus d'enquêtes contre Canjet en 2006, soit neuf par rapport à deux en 2005. Sunwing, un nouveau transporteur dans le marché canadien, a fait l'objet de 5 enquêtes au cours de l'année. Le nombre de plaintes contre Zoom a augmenté légèrement en 2006, en atteignant 12 par rapport à 9 en 2005.

## Enquêtes menées à l'égard de transporteurs aériens étrangers

En 2006, l'Office a mené des enquêtes relativement à quelque 60 transporteurs aériens étrangers différents de plus de 25 pays, allant des États-Unis, de la Russie, du Royaume-Uni et de la France au Koweït et à Singapour. Le nombre total d'enquêtes concernant les transporteurs aériens étrangers a augmenté de 35,3 pour 100, en passant de 153 en 2005 à 207 en 2006.

Les transporteurs européens ont fait collectivement l'objet de plus d'enquêtes que ceux de toute autre région géographique à l'extérieur du Canada :

- Il y a eu 21 enquêtes menées contre British Airways, une hausse de 110 pour 100 par rapport aux 10 enquêtes menées contre cette compagnie l'an dernier.
- Air France et Alitalia ont été les transporteurs aériens étrangers qui ont fait l'objet du plus grand nombre d'enquêtes en 2006 avec 30 et 31 respectivement, comparativement à seulement 6 pour les deux transporteurs en 2005.
- Il y a eu 9 plaintes contre KLM des Pays-Bas, légèrement en hausse par rapport à 7 plaintes en 2005.

- Six plaintes portaient sur Lufthansa, comparativement à 3 en 2005.

Au niveau des pays, et c'est sans surprise étant donné leur part du marché transfrontalier, il y a eu plus d'enquêtes menées relativement aux transporteurs aériens américains (33) que ceux de tout autre pays. Cependant, aucun transporteur américain n'a fait l'objet d'autant de plaintes que les trois principaux transporteurs européens.

- United Airlines a fait l'objet du plus grand nombre de plaintes, avec 10 plaintes, en hausse par rapport à 5 plaintes en 2005.

- Huit plaintes ont été déposées contre American Airlines, une légère hausse par rapport à 7 plaintes en 2005.

- US Airways a été le troisième transporteur avec 6 plaintes, comparativement à 7 plaintes dans l'année précédente.

- Cinq enquêtes ont été menées contre America West, soit le même nombre qu'en 2005.

Enquêtes menées à l'égard de transporteurs aériens canadiens

Le nombre total d'enquêtes visant des transporteurs aériens canadiens a été ramené de 501 en 2005 à 476 en 2006, soit une baisse de 5 pour 100. Au cours de l'année, des enquêtes ont été menées au sujet d'environ 20 transporteurs canadiens différents, qui vont de grandes compagnies telles qu'Air Canada et Westjet aux plus petites telles qu'Air Satellite et Calm Air.

*N.B. : Les statistiques de tous ces tableaux peuvent varier légèrement par rapport à la période antérieure en raison de la nature dynamique de la banque de données qui fait le suivi des plaintes selon leur état actuel.*

TABLEAU 1 : ENQUÊTES SUR DES PLAINTES CONTRE DES TRANSPORTEURS AÉRIENS CANADIENS

2006	2005	
372	345	Air Canada (incluant Jazz)
28	27	SkyService
26	38	Air Transat
18	22	Westjet
12	9	Zoom
9	2	CanJet
5	--	Sunwing <sup>1</sup>
6	58	Autres <sup>2,3</sup>
476	501	Total

N.B. : Les plaintes contre plusieurs transporteurs sont comptées pour chaque transporteur visé.  
<sup>1</sup> Sunwing est un nouveau transporteur.  
<sup>2</sup> Comprend les entreprises dont les totaux sont trop minimes pour mériter qu'elles soient identifiées séparément.  
<sup>3</sup> Ne comprend pas de statistiques lorsque aucun transporteur particulier n'est identifié.

Le nombre de plaintes contre Air Canada a augmenté légèrement en 2006 : 372 enquêtes ont été menées comparativement à 345 en 2005. Par contre, le nombre de plaintes contre Air Transat et Westjet a diminué comparativement à 2005. Pour Air Transat, le nombre de plaintes a chuté de 38 en 2005 à 26 en 2006, tandis que les chiffres comparables pour Westjet étaient de 22 plaintes en 2005 et de 18 en 2006. SkyService est demeuré environ au même niveau, avec 27 plaintes en 2005 par rapport à 28 en 2006.

# Transport aérien

## Plaintes sur le transport aérien

Les transporteurs aériens qui exploitent des services aériens publics à l'intérieur, à des-  
tination ou en provenance du Canada sont tenus de publier un tarif dans lequel sont  
établies leurs conditions de transport ainsi que tous les prix, taux et frais.

Le Programme des plaintes sur le transport aérien est un processus non officiel qui tente  
de régler les plaintes des voyageurs au sujet des transporteurs aériens conformément  
à leurs tarifs, aux lois canadiennes et aux conventions internationales. Si, à la fin du pro-  
cessus non officiel, un plaignant estime que le transporteur n'a pas respecté ses  
obligations juridiques ou que le tarif du transporteur n'est pas clair ou raisonnable, cette  
personne peut avoir recours au processus officiel de traitement des plaintes de l'Office.  
Lorsque les plaintes portent sur des questions relevant de la compétence d'autres orga-  
nismes gouvernementaux tels que Transports Canada ou l'Agence des services  
transfrontaliers du Canada, elles sont acheminées à l'organisme en question qui se  
charge de répondre directement au plaignant.

En 2006, le Programme des plaintes sur le transport aérien s'est occupé des questions  
en suspens dont il avait été saisi au cours des années antérieures et a reçu 1 079 nou-  
velles plaintes visant des transporteurs aériens canadiens et étrangers. Parmi ces  
nouvelles demandes, l'Office en a renvoyé 549 directement aux transporteurs aériens  
aux fins de règlement, car les voyageurs mécontents ne leur avaient pas donné l'occa-  
sion d'examiner leurs doléances. Ces plaignants ont été informés que si le transporteur  
ne répondait pas à leur plainte dans un délai raisonnable ou s'ils étaient toujours insa-  
tisfaits de la réponse du transporteur, ils pourraient demander à l'Office d'enquêter  
davantage. Au cours de l'année, 445 plaintes ont été réglées directement entre les voya-  
geurs et les transporteurs aériens.

L'Office a enquêté sur 683 plaintes reçues de voyageurs qui, après avoir tenté de régler  
leur plainte avec le transporteur aérien, sont demeurés insatisfaits et se sont retournés  
vers l'Office pour obtenir son aide.

### → SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

En 2006, le personnel de l'Office a  
règlé un nombre presque record de  
plaintes sur lesquelles il s'était penché  
(800 comparativement à 679 en 2005).  
Dans 74,3 pour 100 de ces cas, soit

594 dossiers, les plaignants ont  
mentionné qu'ils étaient totalement  
ou partiellement satisfaits des  
résultats obtenus dans leur intérêt,  
ce qui se compare très favorable-  
ment au taux de satisfaction de  
62,1 pour 100 obtenu en 2005.



et a renvoyé l'affaire à l'Office afin qu'il puisse déterminer si l'appelante, en tant que personne ayant une déficience, a rencontré un obstacle abusif à ses possibilités de déplacement.

### **VIA Rail Canada Inc. c. Meenu Sikand et l'Office des transports du Canada**

Dossier du tribunal n° A-277-05

Appel de la décision n° 115-AT-R-2005 de l'Office en date du 3 mars 2005/ordonnance T-582-05 de la Cour d'appel fédérale concernant la question consistant à déterminer si la politique de distribution des repas de VIA Rail constituait un obstacle abusif aux possibilités de déplacement du répondant. Par un jugement du 6 février 2006, la Cour d'appel fédérale a accueilli l'appel et a annulé la décision de l'Office en ce qui a trait à la politique de distribution des repas de VIA Rail.

l'occasion d'accroître la sensibilisation au mandat de l'organisation et aux questions d'accessibilité.

Finalement, les Canadiens ont continué d'être informés au sujet des questions liées à l'accessibilité et des décisions de l'Office en 2006 par le truchement du site Web de l'organisation, de la distribution de près de 12 000 exemplaires de divers bulletins, rapports et brochures, ainsi que des communications et de la couverture médiatique.

## Cas devant les tribunaux

### *Cour suprême du Canada : cas réglé en 2006*

#### **Meenu Sikand c. VIA Rail Canada Inc. et l'Office des transports du Canada**

Dossier du tribunal n° 31397

Requête en autorisation d'appel du jugement de la Cour d'appel fédérale du 6 février 2006 concernant la politique de distribution des repas de VIA Rail. La requête en autorisation d'appel a été rejetée avec dépens par la Cour suprême du Canada le 3 août 2006.

### *Cour suprême du Canada : cas en instance en 2006*

#### **Conseil des Canadiens avec déficiences c. VIA Rail Canada Inc.**

Dossier du tribunal n° 30909

Appel du jugement de la Cour d'appel fédérale du 2 mars 2005 relatif à l'appel des décisions de l'Office nos 175-AT-R-2003 et 620-AT-R-2003 par lesquelles l'Office a conclu que certains aspects des voitures passagers Renaissance de VIA Rail posent des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience et ordonné la prise de mesures correctives. Entendu par la Cour suprême du Canada le 19 mai 2006. Jugement en délibéré.

### *Cour d'appel fédérale : cas réglés en 2006*

#### **Linda McKay-Panos c. Air Canada et l'Office des transports du Canada**

Dossier du tribunal n° A-100-03

Appel de la décision n° 567-AT-A-2002 de l'Office en date du 23 octobre 2002 qui établit que Mme McKay-Panos, une personne obèse, n'avait pas de déficience aux fins de l'application de la partie V de la *Loi sur les transports au Canada*. Par un jugement du 13 janvier 2006, la Cour d'appel fédérale a autorisé l'appel, a annulé la décision de l'Office

## Collaboration avec l'Association canadienne de normalisation

L'Office a établi une relation de travail avec l'Association canadienne de normalisation (CSA), qui se concentre sur les comités techniques chargés de normes précises. Actuellement, l'Office travaille en collaboration avec la CSA sur la Conception d'un environnement accessible (B651) et la Conception adaptée aux besoins des aînés (B659). La norme B651 traite des exigences techniques qui rendent les immeubles et d'autres installations accessibles et sécuritaires pour les personnes ayant une déficience physique, sensorielle ou cognitive. Pour sa part, la norme B659 fait actuellement l'objet d'une étude en préparation pour une nouvelle édition. Cette norme fournit un cadre de conception et d'évaluation pour des produits, des services et des environnements qui répondent aux besoins d'une population vieillissante, tout en tenant compte d'autres facteurs importants tels que l'utilité, la commercialité et la valeur économique pour le producteur et l'utilisateur. L'Office poursuivra son travail coopératif avec la CSA en 2007.

## Communiquer avec les Canadiens

En 2006, l'Office a continué de concentrer ses efforts sur l'amélioration des communications entre les personnes ayant une déficience, les agents de voyages, les voyageurs et les transporteurs afin de s'assurer que les services nécessaires sont précisés au moment de la réservation et communiqués au transporteur.

L'Office reçoit les demandes de renseignements quotidiennes du grand public au sujet des transports accessibles, sur des sujets qui vont de l'inscription en tant que personne ayant une déficience à la disponibilité du transport terrestre accessible, en passant par les dommages en vol aux fauteuils roulants et la certification des animaux d'assistance. De plus, l'Office a continué d'être un participant actif dans les efforts visant à organiser la 11<sup>e</sup> Conférence internationale sur la mobilité et le transport des personnes âgées ou à mobilité réduite (COMOTRED) dont Transports Canada sera l'hôte à Montréal en 2007. L'Office jouera un rôle clé dans la présentation des réalisations du Canada dans le domaine des transports accessibles aux autres professionnels des transports et aux clients de partout dans le monde.

L'Office a contribué au rapport annuel du gouvernement du Canada sur les progrès qui ont été réalisés sur les questions liées aux déficiences, intitulé *Vers l'intégration des personnes handicapées 2006*. Le rapport donne une brève description du travail de l'Office et le décrit comme une organisation chef de file dans l'enlèvement des entraves au déplacement des personnes ayant une déficience.

L'organisation a également été présente lors d'événements importants tels que la foire commerciale People in Motion qui s'est déroulée à Toronto, en juin 2006. Le personnel de l'Office a répondu aux demandes du grand public lors de l'événement et il a eu



## Sécurité du transport aérien

L'Office a également continué à réagir à l'importance croissante accordée aux mesures de sécurité pour les passagers aériens afin de s'assurer que les personnes ayant une déficience sont en mesure de passer par les nouveaux systèmes de sécurité, en toute dignité. Le travail s'est poursuivi avec l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) pour promouvoir l'accessibilité dans les nouveaux programmes de contrôle de la sécurité. En vertu d'un protocole d'entente de 2004 signé par l'Office et l'ACSTA, les deux organisations ont continué de surveiller les activités de formation sur la sensibilité des agents de sécurité conformément au *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*.

En janvier 2006, le personnel de l'Office a participé à un atelier de trois jours de l'ACSTA qui s'est tenu à Ottawa sur le thème « Réservation à destination : l'avenir du contrôle ». L'atelier a traité de sujets comme des processus, des politiques et des procédures de sécurité accrus. Les membres du personnel de l'Office ont activement pris part à des discussions sur l'inclusion des éléments de l'accessibilité et de la convivialité dans les nouvelles technologies.

À la suite de l'annonce des restrictions relatives aux liquides, aux gels et aux aérosols dans les bagages à main en août 2006, l'Office a reçu plusieurs appels de personnes ayant une déficience qui exprimaient leurs préoccupations sur la façon dont ces mesures auraient une influence sur le transport des aides à la mobilité. Le personnel de l'Office a entrepris des consultations avec l'ACSTA afin de discuter de ses plans pour élaborer et intégrer des indications et des conseils particuliers pour les voyageurs ayant une déficience sur son site Internet. Aujourd'hui, l'ACSTA a révisé le matériel se trouvant sur son site Web qui traite de ces préoccupations.

## → PROCESSUS DE CONTRÔLE DE SÉCURITÉ DES PASSAGERS

Avant d'entreprendre un voyage aérien, l'équipe canadienne de hockey en fauteuil roulant électrique a fait part de ses préoccupations au sujet du processus de contrôle de sécurité des passagers et du temps requis pour

procéder au contrôle puisque 10 des 15 membres de l'équipe étaient en fauteuil roulant. L'Office a signalé les préoccupations à l'ACSTA et a ensuite été informé que le processus de contrôle s'était bien déroulé et que le groupe était très heureux de l'aide qu'il avait reçue lors de l'enregistrement et du contrôle.

ports à l'échelle des Territoires du Nord-Ouest sur l'importance de fournir des services de transport accessibles.

Le personnel de l'Office a également rencontré des clients lors des réunions organisées par le NWT Council of Persons with Disabilities. À la suite d'une présentation sur le travail de l'Office dans le domaine des transports accessibles, des organisations de la région de Yellowknife ont partagé leurs préoccupations en ce qui a trait aux déplacements dans le Nord, vers le Nord et en provenance du Nord.

À Whitehorse, un regroupement local portant le nom des Challenge Community Vocational Alternatives (CCVA) a organisé une séance portes ouvertes de quatre heures au cours de laquelle le personnel de l'Office a donné un aperçu de son mandat en matière d'accessibilité et il a traité de différentes questions d'intérêt liées au transport avec les intervenants. Les personnes ayant une déficience et des représentants des CCVA, la Yukon Association for Community Living et le Yukon Council on Disability ont informé le personnel de l'Office de leurs préoccupations concernant les services aux adultes non accompagnés, l'entretien du fauteuil Washington et d'autres fauteuils d'embarquement, les pratiques de contrôle de la sécurité, le service d'autocar interurbain accessible et les besoins de financement de la part du gouvernement fédéral pour les équipements nécessaires aux transports accessibles. L'un des enjeux les plus importants pour la région est le besoin de dispositifs de transfert de bas niveau pour l'embarquement à bord d'un aéronef par les utilisateurs de fauteuil roulant étant donné que l'entrée dans l'aéronef et la sortie de celui-ci ont principalement lieu au niveau du sol, à même l'aire de trafic ou de la piste de l'aéroport.

Au cours de ses vérifications de l'accessibilité des aéroports, le personnel de l'Office a remarqué de nombreuses adaptations novatrices pour les voyages aériens accessibles dans le Nord, notamment les rampes extérieures avec des surfaces de plancher en treillis pour minimiser l'accumulation de neige et de glace, et l'expérience de First Air avec des fauteuils roulants adaptés dotés de skis.

## Bulletins de renseignements

En 2006, l'Office a émis des bulletins aux intervenants soumis au code de communication. Par exemple, il a émis un bulletin aux exploitants d'aérogares et aux transporteurs aériens qui comprenait de l'information sur les corrections au code de communication, une mise à jour de la norme de conception accessible des appareils interactifs de libre service de l'Association canadienne de normalisation, un récent exposé de principes américain qui demande des normes d'accessibilité plus rigoureuses pour les systèmes de kiosques libre-service, une mise à jour du code d'accessibilité des gares et du guide à venir, et plusieurs autres points susceptibles d'intéresser les exploitants de gares.

- Accessibilité des voitures de chemin de fer et conditions de transport ferroviaire des personnes ayant une déficience (code ferroviaire);

- Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience (code maritime);
- Élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience (code de communication).

## Surveillance des codes de pratiques

L'Office utilise différentes méthodes pour évaluer le niveau de conformité de l'industrie à ses codes de pratiques, y compris des sondages et des rapports écrits de transporteurs et d'exploitants d'aéroports sur les mesures afin de respecter les dispositions du code. Cette déclaration volontaire est vérifiée au moyen de visites sur place des enquêteurs de l'Office. Ces visites donnent également aux fournisseurs de services de transport l'occasion d'échanger de l'information et d'obtenir des conseils de l'Office afin d'améliorer le niveau d'accessibilité de manière plus efficiente.

En 2006, le personnel de l'Office a continué de surveiller spécifiquement le code de communication qui a été présenté en 2004. Le personnel a rencontré des fournisseurs de services de transport pour discuter de sa mise en œuvre et il a fourni une clarification sur des questions connexes. Le rapport de ce suivi sera rendu public en 2007.

Étant donné le nombre de codes de pratiques et le nombre accru des intervenants, une étude des autres formes de méthodes de surveillance afin d'améliorer l'efficacité et d'améliorer les niveaux de conformité a été réalisée en 2006. Cette étude se poursuivra en 2007.

## Sensibilisation et vérification de l'accessibilité des aéroports

Les activités de sensibilisation poursuivies par l'Office en 2006 ont engagé des fournisseurs de services dans des discussions sur les services de voyage pour les personnes ayant une déficience, en plus d'accroître la sensibilisation à l'égard des règlements, des codes de pratiques, des décisions rendues par l'Office et des avis envoyés à l'industrie du transport. Air North, First Air et Porter Airlines font partie des premiers transporteurs aériens qui ont pris part aux consultations.

En reconnaissant l'importance d'avoir des services de transport uniformes, accessibles et fiables pour les personnes ayant une déficience d'un océan à l'autre, l'Office a effectué un vaste travail dans le Grand Nord canadien au cours de l'année. Par exemple, une présentation a été faite à une conférence à l'aéroport de Yellowknife sur l'assurance de la qualité et les services sécuritaires dans une économie dynamique des aéroports. Il s'agissait d'une occasion d'informer les gestionnaires et le personnel des aéro-



Le personnel de l'Office a étudié des programmes de formation en fonction de la réglementation, y compris l'exigence d'assurer la formation des nouveaux employés dans un délai de 60 jours. En 2006, on a examiné notamment les programmes de Labrador Airways, de l'aéroport de Kelowna, de l'aéroport de London et de l'aéroport de Winnipeg. Les résultats de ces examens ont fait l'objet de discussions avec les fournisseurs de services et des changements ont été recommandés, s'il y avait lieu. En outre, le personnel de l'Office a poursuivi son travail avec Transports Canada pour aider à élaborer une nouvelle trousse de formation à l'intention des fournisseurs de services de transport appelée « Moi, j'embarque! ».

De plus, et en partie en prévision des Jeux d'hiver du Canada 2007 à Whitehorse, le personnel a rencontré des responsables des installations suivantes afin de promouvoir l'importance d'une formation efficace : l'aéroport de Yellowknife, l'aéroport Mike Zubko d'Inuvik, l'aéroport international de Whitehorse, l'aéroport international de Vancouver, l'aéroport international d'Edmonton, l'aéroport de Norman Wells et l'aéroport international Pierre-Elliott-Trudeau de Montréal.

## Nouveau code sur l'accessibilité des gares de passagers

En 2006, l'Office a poursuivi son travail sur l'élaboration du nouveau *Code de pratiques sur l'accessibilité des gares de passagers* (code d'accessibilité des gares) dans le cadre de ses efforts pour rendre le réseau de transport fédéral plus accessible aux personnes ayant une déficience. Le code d'accessibilité des gares, ainsi qu'un guide d'accompagnement pour aider les fournisseurs de services de transport dans la mise en œuvre des nouvelles dispositions, seront lancés à la 11<sup>e</sup> Conférence internationale sur la mobilité et le transport des personnes âgées ou à mobilité réduite (COMOTRED), à Montréal, en juin 2007.

Le code d'accessibilité des gares et le guide ont été élaborés par suite d'une série de consultations avec le Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office (voir l'annexe B), des personnes et des organisations ayant un intérêt démontré dans le transport accessible, le Conseil des aéroports du Canada, les représentants de l'accessibilité des aéroports du Réseau national d'aéroports et des fournisseurs de services de transport. Des modifications au code ont été apportées pour régler certaines préoccupations soulevées à l'étape de consultation.

Le code sur l'accessibilité des gares fait partie d'une série de codes de pratiques qui prennent en considération la politique du gouvernement du Canada de poursuivre des démarches volontaires plutôt que de recourir à la réglementation. Les quatre autres codes de l'Office sont les suivants :

- *Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience* (code aérien);

## Travail de réglementation

Deux ensembles de dispositions réglementaires sous les auspices de l'Office régissent l'élimination des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience : la Partie VII du *Règlement sur les transports aériens* concernant les conditions de transport des personnes ayant une déficience et Le *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*.

L'Office s'efforce d'informer les transporteurs et les exploitants de gares de la nécessité de maintenir un niveau uniforme de services de base aux voyageurs ayant une déficience. Il surveille les sites Web des fournisseurs de services afin de s'assurer qu'ils respectent les normes de l'Office et, dans le cas des transporteurs aériens, qu'il n'y ait pas d'écart entre les tarifs et les conditions affichés sur Internet. Bien que les tarifs intérieurs n'aient plus à être présentés à l'Office, il les demande et les examine régulièrement pour s'assurer qu'ils font état des engagements en matière de services à l'égard des clients ayant une déficience.

En 2006, l'Office a terminé son travail sur la modernisation des dispositions liées aux déficiences contenues dans les tarifs des transporteurs au moyen de son tarif type intégré, lequel doit servir de modèle aux fournisseurs de services. L'Office a élaboré ce tarif, dont la teneur reflète en grande partie les exigences du *Règlement sur les transports aériens* concernant les conditions du transport des personnes ayant une déficience. Les dispositions des *Lignes directrices d'accessibilité pour petits aéronefs* récemment publiées ont également été incluses dans le tarif type. Ce modèle fournit une formulation type habituellement contenue dans les tarifs des grands transporteurs aux petits transporteurs qui n'ont pas élaboré leurs propres tarifs. Ce matériel d'orientation devrait être publié en 2007 pour l'usage des fournisseurs de services. De plus, les lignes directrices sur les petits aéronefs de l'Office, qui complètent le matériel déjà fourni aux importants fournisseurs de services aux passagers, seront envoyées aux nouveaux transporteurs exploitant un aéronef ayant 29 sièges ou moins.

## Promotion d'une formation efficace et de la sensibilisation

*Le Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience* exige que les transporteurs et les exploitants d'aérogares des industries aérienne, ferroviaire et maritime s'assurent que leurs employés et les sous-traitants reçoivent une formation adéquate pour aider les voyageurs ayant une déficience. En 2006, le personnel de l'Office a travaillé avec les transporteurs aériens à cet égard et a procédé à des vérifications régulières afin d'assurer que l'on répondait aux besoins en formation dans le contexte dans lequel se trouvait l'industrie du transport aérien de passagers au Canada. Afin de déterminer quels transporteurs et quelles installations le personnel de l'Office visiterait, ce dernier a tenu compte, entre autres facteurs, des questions soulevées par les communautés des personnes ayant une déficience et les nouveaux venus dans le marché.

## Audience prévue sur l'utilisation d'oxygène thérapeutique

L'Office prévoit tenir une audience à l'automne 2007 pour recueillir de plus amples renseignements sur la question de l'oxygène thérapeutique à bord d'un aéronef à la suite de 25 plaintes déposées contre Air Canada et d'une contre WestJet.

Dans une décision de décembre 2005, l'Office a constaté que les éléments suivants constituent des obstacles aux possibilités de déplacement des personnes avec déficiences qui ont besoin d'oxygène à bord des vols d'Air Canada :

- le défaut de fournir de l'oxygène thérapeutique avant l'embarquement, pendant les correspondances ou les escalas et à l'arrivée à destination; et le défaut d'assurer la disponibilité des réservoirs d'oxygène portatifs à utiliser dans les toilettes à bord;
- les politiques et les procédures qui prévoient :

1) que les personnes fassent d'avance une demande auprès des transporteurs aériens de service d'oxygène thérapeutique, y compris de service d'oxygène portatif de bord;

2) qu'un formulaire portant sur l'état de santé des personnes désirant voyager soit rempli par le médecin des personnes qui utilisent de l'oxygène, y compris les coûts afférents et le niveau d'information personnelle qu'il divulgue;

3) que des frais soient facturés pour la fourniture d'oxygène;

4) que le réservoir d'oxygène soit placé sous le siège devant le passager, ce qui réduit l'espace dont la personne dispose entre les rangées de sièges;

5) qu'un humidificateur ne soit pas fourni sur demande à bord de tous les vols du transporteur;

- le niveau de service que fournit Air Canada et, plus précisément, la fiabilité de ce service.

L'Office a également statué, dans la plainte contre WestJet, que son refus de transporter les personnes ayant une déficience qui utilisent de l'oxygène thérapeutique dans le cadre des vols internationaux et transfrontaliers de WestJet constitue un obstacle à leurs possibilités de déplacement.

La prochaine étape du processus consiste à déterminer si les obstacles sont « abusifs » en vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, et dans l'affirmative, quelles mesures correctives peuvent être appropriées pour les régler. L'audience prévue en 2007 aidera l'Office dans ce processus.



## Obésité

Le 13 janvier 2006, la Cour d'appel fédérale du Canada a autorisé un appel interjeté par Linda McKay-Panos d'une décision de l'Office concernant l'obésité considérée comme une déficience aux fins de la Partie V de la *Loi sur les transports au Canada*. Mme McKay-Panos avait présenté une demande auprès de l'Office contre Air Canada concernant le siège qui lui avait été fourni et la politique du transporteur sur les frais facturés aux passagers pour un siège supplémentaire nécessaire à cause de leur obésité. L'Office a rejeté sa plainte en octobre 2002. Dans sa décision, la Cour d'appel fédérale a annulé cette décision et a conclu que Mme McKay-Panos était en fait une personne avec déficience, et il a à nouveau adressé l'affaire à l'Office pour qu'il détermine si elle a rencontré un obstacle abusif à ses possibilités de déplacement.

Étant donné les similitudes entre la question touchant l'obésité et la demande sur les tarifs et frais additionnels, l'Office a suspendu la demande McKay-Panos et les deux autres demandes contre Air Canada relatives à l'obésité, et ce, jusqu'à ce qu'une décision soit rendue relativement au dossier sur les tarifs et frais additionnels. Mme McKay-Panos a obtenu le droit d'intervenir dans cette affaire.

## Allergies

À la suite de la décision rendue par la Cour d'appel fédérale en 2006 relativement à l'appel de Mme McKay-Panos, l'Office a repris son travail d'enquête sur seize dossiers liés aux allergies, lesquels avaient été suspendus jusqu'à l'issue de cet appel.

L'Office avait déjà déterminé qu'une allergie en soi n'est pas une déficience aux fins de l'application de la partie V de la *Loi sur les transports au Canada*. Toutefois, il a également constaté qu'il pourrait y avoir des personnes qui ont une déficience aux fins de l'application de la Loi pouvant être attribuée à leurs allergies, mais que ces décisions devraient être prises au cas par cas.

En 2006, l'Office a classé huit dossiers ayant trait à des allergies du fait qu'il n'avait pas obtenu de réponses des plaignants relativement aux demandes de renseignements sur leurs allergies; un autre dossier a été classé à la demande du plaignant. Trois demandeurs ont retiré leurs plaintes à la suite de l'abandon de la politique globale d'Air Canada consistant à permettre des animaux dans les cabines d'aéronef. De plus, l'Office a rejeté une demande parce que la preuve fournie ne suffisait pas à démontrer que la personne avait une déficience aux fins de la partie V de la Loi.

Après avoir reçu deux nouvelles demandes en 2006, l'Office a poursuivi son enquête sur cinq demandes liées aux allergies contre Air Canada. Une sixième demande reçue en 2006 contre Swiss International Air Lines est toujours suspendue jusqu'à ce que l'Office termine son travail d'enquête et rende des décisions sur les affaires canadiennes connexes.

cessibilité lorsqu'elle planifie son nouveau système RES IV, et il a recommandé des consultations avec des personnes ayant une déficience afin de comprendre pleinement leurs besoins.

## Conseil des Canadiens avec déficiences c. VIA Rail Canada Inc.

En mai 2006, la Cour suprême du Canada a entendu un appel du Conseil des Canadiens avec déficiences d'une décision de la Cour d'appel fédérale statuant en faveur de VIA Rail sur la constatation de l'Office sur l'accessibilité des nouvelles voitures Renais-sance du transporteur. Dans le cadre du processus d'appel, un conseiller juridique de l'Office a comparu devant la Cour suprême du Canada. De plus, l'Office a mis en sus-pens quatre autres cas mettant en cause VIA Rail et qui portaient sur des questions similaires liées à l'équipement ferroviaire jusqu'à ce que la Cour suprême rende sa déci-sion. À la fin de l'année civile, la Cour suprême n'avait pas encore rendu sa décision dans cette affaire.

## Audience sur les tarifs et les frais additionnels

En 2006, l'Office a poursuivi son enquête sur une demande déposée par le Conseil des Canadiens avec déficiences, feu Eric Norman, et Joanne Neubauer. La demande porte sur les tarifs pour les trajets intérieurs et les autres frais pour les personnes avec défi-ciences qui ont besoin d'un siège supplémentaire pour elles-mêmes ou pour leurs aides-soignants. Les autres parties dans l'affaire sont Air Canada, Air Canada Jazz, WestJet, l'administration de l'aéroport international de Gander et l'Association du trans-port aérien du Canada.

La seconde étape d'une audience sur la question a été tenue à Toronto, en novembre; les conclusions finales ont été entendues à Ottawa, le 12 décembre 2006. La première étape de l'audience avait eu lieu en 2005.

À l'aide des preuves recueillies à l'audience de la part des demandeurs, des répondants et des témoins experts, l'Office doit maintenant déterminer si ces tarifs et frais représen-tent des obstacles abusifs et dans l'affirmative, quelles mesures correctives doivent être ordonnées. Une décision relative à cette demande devrait être rendue en 2007.

D'autres dossiers de l'Office qui soulèvent des questions semblables et qui visent Air Canada sont en suspens dans l'attente de la conclusion de cette demande. De plus, l'Office a ajourné une autre affaire semblable mettant en cause un transporteur aérien étranger jusqu'à ce que les dossiers canadiens soient réglés.

- cience sur le site Web d'Air Canada doivent communiquer avec la compagnie aérienne pour discuter des services requis;
- de descriptions plus claires des services exacts fournis par chacun des trois types d'assistance liée à un fauteuil roulant.

## → DES RÉSULTATS POSITIFS GRÂCE À LA FACILITATION

formation de spécialistes en accessibilité.

Dans un autre cas, à l'aéroport Pierre-Eliot-Trudeau de Montréal, Air Transat a fourni de l'aide à une personne qui avait de la difficulté à marcher à cause d'une neuropathie diabétique. L'utilisation d'une voiturette motorisée au lieu d'un fauteuil roulant plus

convenable a fait en sorte que cette personne a eu de la difficulté à monter dans la voiturette motorisée et a dû parcourir une certaine distance à la marche dans l'aéroport. Air Transat a ultérieurement émis un bulletin sur l'expérience du demandeur à tout le personnel d'aérogare, en indiquant que les passagers ayant une déficience doivent pouvoir choisir entre un fauteuil roulant ou une voiturette motorisée.

Dans plusieurs cas, des demandeurs satisfaits que les problèmes soulevés avaient été dûment étudiés et résolus par la compagnie aérienne ont retiré leurs plaintes devant l'Office.

Dans un premier cas, des membres du personnel de Northwest Airlines ont transporté une personne paraplégique, pour monter les escaliers de l'aéronef et les descendre, à l'aéroport d'Ottawa, plutôt que d'utiliser un élévateur pour fauteuils roulants pour la transporter. Dans sa réponse, Northwest Airlines a non seulement indiqué que son personnel de piste de l'aéroport d'Ottawa recevrait une formation d'appoint sur l'utilisation appropriée des élévateurs pour fauteuils roulants, mais a également confirmé qu'un ou plusieurs de ses agents d'Ottawa recevraient une

Parmi les nombreux facteurs étudiés par l'Office, on retrouve les présentations d'Air Canada sur les courts délais d'attente pour les demandes au centre d'appel des personnes ayant une déficience qui doivent confirmer leurs réservations en ligne ou en discuter, et le fait que les frais habituels de 25 \$ pour les réservations faites par un agent de réservation seraient exemptés pour les personnes ayant une déficience qui appellent pour confirmer des services réservés en ligne.

L'Office a également recommandé un changement stratégique qui exigerait que les agents communiquent avec des personnes qui ont une déficience et qui réservent en ligne pour s'assurer que leurs besoins sont satisfaits. De plus, l'Office a demandé avec insistance que la compagnie aérienne demeure consciente des questions liées à l'ac-



procédure, la formation du personnel et l'amélioration du programme de formation. Si une personne ayant une déficience a engagé des dépenses en raison directe de l'obs-tacle abusif, l'Office peut également ordonner au fournisseur du service de transport de les lui rembourser.

## Statistiques sur les plaintes

Au cours de 2006, l'Office a reçu 46 demandes relatives à l'accessibilité. Il a rendu 42 décisions, dont certaines traitaient de demandes reçues avant le 1<sup>er</sup> janvier 2006, et d'autres, de demandes reçues en 2006. Sur ces décisions, 21 ont réglé de nouvelles demandes et 20 ont déterminé si les mesures correctives ordonnées par l'Office dans les décisions antérieures avaient été prises. Une décision a été prise quant à une demande d'examen d'une décision de l'Office. De plus, 128 décisions procédurales et autres décisions interlocutoires ont été émises concernant des questions toujours à l'étude. Une de ces décisions établissait des conclusions provisoires et exigeait que le répondant donne suite à une demande de justification. Huit demandes ont été retirées, 10 ont été réglées à cause d'une absence de réaction des demandeurs, 21 ont été réglées à la suite du règlement d'un différend de manière non officielle par la facilitation et huit ont été réglées avec succès par la médiation. L'Office a également facilité l'allè-gement de diverses préoccupations que pourraient avoir des personnes ayant une déficience avant d'entreprendre un voyage.

## Système de réservation en ligne d'Air Canada

À la suite de l'émission d'une demande de justification en 2005, Air Canada a apporté des modifications à son système de réservation en ligne RES III existant pour le rendre plus convivial pour les personnes ayant une déficience.

Les personnes ayant une déficience devraient idéalement être en mesure de faire leurs réservations en ligne sans devoir appeler un agent de réservation d'Air Canada pour confirmer les services. Cependant, l'Office était satisfait qu'à cause de contraintes tech-niques, la compagnie ne pourrait pas immédiatement apporter des modifications additionnelles à son système de réservation actuel sans compromettre sa fiabilité pour tous les utilisateurs. Étant donné l'intention d'Air Canada de créer un nouveau système de réservation (RES IV), aucune autre mesure corrective au système RES III n'a été ordonnée, au-delà de l'ajout :

- de coordonnées pour les personnes ayant une déficience au Canada ou à l'étranger qui doivent communiquer avec un agent de réservation pour effectuer leur réservation en ligne;

- d'une notification que les personnes qui voyagent en fauteuil roulant électrique ont besoin d'une assistance avec leur fauteuil roulant dans l'aéronef et dont les besoins ne sont pas satisfaits par les options de sélection pour des services liés à une défi-

l'embarquement et du débarquement. L'Office a déjà par le passé eu recours à la médiation pour régler des différends liés aux transports accessibles avec le plus important transporteur ferroviaire de passagers du pays, des autorités aéroportuaires canadiennes, plusieurs transporteurs aériens importants et de simples citoyens. Des questions ont été soumises à la médiation relativement aux personnes ayant un trouble de mobilité, une déficience visuelle, auditive ou intellectuelle.

→ **FACILITATION AVEC  
TRANSPORTS CANADA ET AIR  
TRANSAT**

L'Office a reçu un appel d'une femme concernant son fils de 11 ans qui a la paralysie cérébrale, un état qui rend impossible l'utilisation d'une ceinture de sécurité standard. Air Transat lui avait apparemment indiqué que la seule façon dont son fils pouvait voyager était d'être attaché solidement à un siège avec un harnais certifié. La femme a trouvé ce qu'elle pensait être un dispositif convenable et, après les

premières discussions avec le fabricant, a demandé au personnel de l'Office s'il serait acceptable. L'Office a communiqué avec l'Équipe de la Sécurité des cabines de Transports Canada, qui a confirmé l'absence de tout essai et de certification pour un tel dispositif. Des dispositions ont été prises avec Transports Canada pour offrir d'aider la femme à présenter une demande d'exemption de l'exigence actuelle afin de voyager.

**Arbitrage des plaintes**

En vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, une plainte peut être logée auprès de l'Office lorsqu'on considère qu'il y a eu obstacle abusif aux possibilités de déplacement d'une personne ayant une déficience au sein du réseau des transports fédéral.

En vertu du paragraphe 172(1) de la Loi, l'Office considère les plaintes au moyen d'un processus en trois étapes pour déterminer :

- si la personne a une déficience aux termes de la Loi;
- s'il y a eu obstacle aux possibilités de déplacement de la personne;
- si cet obstacle était abusif (c'est-à-dire injustifié, en tenant compte des intérêts des personnes ayant une déficience et de ceux des fournisseurs de services de transport).

Si l'Office conclut qu'il y a eu obstacle abusif aux possibilités de déplacement d'une personne ayant une déficience, il peut ordonner la prise de mesures correctives. L'Office dispose de larges pouvoirs pour imposer des mesures, notamment l'achat d'équipement ou la modification de celui-ci, la modification ou l'élaboration d'une politique ou d'une

# Transports accessibles

Le règlement d'un conflit relatif aux transports accessibles peut être lourd de conséquences. Il peut donner lieu à la modification des politiques et des procédures d'un fournisseur de services de transport au profit des voyageurs futurs et constituer un message aux autres fournisseurs de l'industrie du transport sur ce que l'Office considère comme des obstacles abusifs à la mobilité des personnes ayant une déficience.

Afin d'assurer un réseau de transport fédéral accessible à tous les Canadiens, l'Office travaille à régler les conflits et les préoccupations relatifs à l'accessibilité de trois façons : la facilitation, la médiation et l'arbitrage des plaintes.

## Facilitation

Tout voyageur ayant une déficience peut avoir des préoccupations liées à l'accessibilité de l'étape de planification d'un voyage ou des la réservations. En 2006, le personnel de l'Office a travaillé diligemment afin de sensibiliser les transporteurs aux préoccupations des voyageurs et de suggérer des moyens de les régler. En réponse à des demandes de renseignements, le personnel de l'Office a facilité le règlement de problèmes de voyage en prenant des mesures préventives pour éviter les situations qui pourraient faire obstacle aux déplacements des personnes ayant une déficience et les corriger avant qu'une plainte officielle soit logée. Dans certains cas, les consultations avec les fournisseurs de services de transport et le personnel de l'Office ont fait en sorte que des personnes ayant une déficience ont pu résoudre les problèmes avec les fournisseurs de services et retirer leur plainte devant l'Office.

## Médiation

L'Office a poursuivi son programme de médiation comme moyen de régler les conflits relatifs à l'accessibilité des transports avec simplicité, efficacité, rapidité et collaboration. Les médiateurs et les parties travaillent ensemble pour résoudre des problèmes conjointement et trouver des solutions adaptées aux particularités de chaque situation. Quatre cas étaient déjà en médiation au début de l'année; quatre autres demandes ont été faites au cours de l'année. Ces huit cas ont été réglés en 2006.

Les huit cas visaient deux transporteurs aériens importants et portaient, entre autres choses, sur des questions d'assistance avec fauteuil roulant, de sièges et d'aide à bord des aéronefs, des aides à la mobilité endommagées, et du manque d'aide lors de



## Audience modifiée

L'Office a conçu les audiences modifiées afin de pouvoir régler les différends qui soulèvent des questions qui ne pourraient pas autrement être réglées par une simple étude de dossier et pour lesquelles la tenue d'une audience publique ne serait pas justifiée. Par exemple, on pourrait y recourir pour établir des faits contestés ou complexes. L'audience modifiée est plus simple que l'audience formelle, car seules les parties au dossier et leurs témoins y prennent part. Elle se déroule normalement autour d'une table de conférence. Les membres peuvent interroger les témoins directement et ont recours uniquement aux ressources de l'Office qui sont nécessaires. Ainsi, l'audience modifiée est plus expéditive, moins coûteuse et moins formelle que l'audience publique.

## Médiation : règlement extrajudiciaire des différends

La médiation est une démarche confidentielle, volontaire et officieuse permettant aux parties au litige de trouver des solutions créatives que n'offrirait peut-être pas le processus de règlement officiel. En fin d'année, le Parlement était saisi d'un projet de loi qui viendrait enchâsser le processus de médiation de l'Office et ainsi favoriser un plus grand recours à ce mécanisme de règlement extrajudiciaire des plaintes.

## Contestation d'une décision de l'Office

Si les parties à une procédure ne sont pas d'accord avec une décision ou un arrêté, elles peuvent :

- déposer une demande de révision auprès de l'Office si, depuis la date de la décision ou de l'arrêté, les faits afférents ont changé ou il y a eu une évolution des circonstances de l'affaire;

- déposer une requête en autorisation d'appeler devant la Cour d'appel fédérale pour une question de droit ou de compétence; dans ce dernier cas, le délai est d'un mois suivant la décision ou l'arrêté;

- en tout temps déposer une pétition au gouverneur en conseil.

tion de sa stratégie intégrée de planification des ressources humaines. Les défis démographiques auxquels font face les organismes de la fonction publique tels que l'Office nécessiteront des efforts continus pour s'assurer que l'organisation conserve l'expertise interne et la capacité de s'acquitter efficacement du mandat de l'Office. La mise en œuvre des réformes de la dotation de la *Loi sur la modernisation de la fonction publique* donne à l'Office les moyens de faciliter la création de bassins de candidats qualifiés pour répondre aux questions vitales de la succession à tous les niveaux.

## Communiquer avec les Canadiens

Une des priorités clés du gouvernement du Canada et de l'Office est de communiquer avec les Canadiens de la façon la plus facile et accessible possible. En plus de mettre en œuvre la Politique de communication du gouvernement du Canada, l'Office a recours aux technologies de l'information pour offrir des services intégrés et axés sur les citoyens, lesquels services doivent être accessibles en tout temps, partout et dans la langue officielle de leur choix.

De plus, l'Office offre un service d'abonnement qui permet d'informer les abonnés lorsqu'il y a de nouvelles décisions et de nouveaux arrêts, des ajouts au contenu du site, des communiqués de presse et de nouvelles publications. En 2006, 1 460 personnes étaient inscrites à ce service.

## Règlement des différends et processus décisionnel

Les membres de l'Office demeurent ouverts afin que les décisions soient réceptives et responsables. La pondération des intérêts des parties se fait de manière équitable et transparente, et elle comporte l'examen attentif de tous les renseignements présentés aux membres.

## Processus officiel de traitement des plaintes

Lorsque l'Office reçoit une demande ou une plainte, une formation d'au moins deux membres y est assignée. Selon ses règles générales, l'Office doit s'assurer que chaque partie au dossier ait la possibilité de déposer ses mémoires. Le personnel de l'Office fournit les services de recherche ou d'analyse nécessaires aux membres, qui peuvent ensuite examiner l'affaire, puis rendre une décision. Le processus doit être terminé dans les 120 jours à moins que les parties ne conviennent d'une prolongation. Bien que la plupart des cas soient réglés au moyen de la preuve au dossier et de mémoires écrits, les membres peuvent également tenir des audiences publiques dans les cas plus complexes.

# L'Office comme partie intégrante du gouvernement du Canada

## Résultats stratégiques

Au cours de 2006, l'Office a travaillé vers l'atteinte des trois priorités déterminées par l'organisation : le règlement juste, efficace et efficace des questions touchant les transports de compétence fédérale; l'élimination des obstacles abusifs du réseau de transport fédéral auxquels sont confrontées les personnes ayant une déficience; la protection des intérêts économiques et autres des usagers des modes de transport, des transporteurs et des autres intervenants.

Les priorités et les activités de l'Office sont harmonisées directement avec le vaste objectif du gouvernement du Canada consistant à assurer un marché équitable et sécurisé. Elles contribuent également à améliorer la qualité de vie en général au Canada, puisqu'un système de transport efficace et accessible bénéficie à tous les Canadiens.

## Partenaires clés

L'Office est l'un des nombreux intervenants engagés dans les transports au Canada et il maintient des liens étroits avec ses divers partenaires gouvernementaux, y compris Transports Canada, le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, l'Agence des services frontaliers du Canada et la Commission canadienne des droits de la personne.

## Amélioration des services

Fournir des services de qualité supérieure aux Canadiens est l'une des valeurs primordiales de l'Office dans l'accomplissement de sa mission. L'Office vise à fournir le plus haut niveau d'expertise et à rendre des décisions de la façon la plus impartiale, transparente et équitable. Bien que l'Office ait une capacité limitée de conduire des enquêtes générales de façon continue, il cherche à obtenir, périodiquement et de façon formelle et informelle, les commentaires des expéditeurs, des producteurs, des transporteurs et des consommateurs. De plus, tous les participants au processus de médiation de l'Office sont encouragés à fournir des commentaires sur le processus. Ces commentaires sont une source importante afin d'identifier les sphères prioritaires pour apporter des améliorations.

## Réforme de la gestion des ressources humaines

Avec la mise en application de la nouvelle Loi sur la modernisation de la fonction publique et un régime de dotation plus adaptable, l'Office se concentre sur l'amélioration



## Transport maritime

L'Office des transports du Canada exerce son mandat en matière de transport maritime en vertu de la *Loi sur le cabotage*, de la *Loi maritime du Canada*, de la *Loi sur le pilotage* et de la *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes*. Lorsqu'il traite une demande visant l'utilisation de navires étrangers en eaux canadiennes, l'Office présente des recommandations au ministre du Revenu national sur la disponibilité de navires canadiens en mesure d'exécuter l'activité proposée. L'Office a aussi l'autorité, en réponse à une plainte, de déterminer si des prix, des tarifs et des droits établis par une administration portuaire fédérale, la Corporation de Gestion de la Voie Maritime du Saint-Laurent, la Société des ponts fédéraux ou une administration de pilotage sont injustes, déraisonnables, discriminatoires ou préjudiciables à l'intérêt public. Enfin, l'Office administre la *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes* et étudie les plaintes relatives aux augmentations déraisonnables des frais de transport ou aux réductions déraisonnables de service.

Outre les deux directions générales centrales précitées qui s'occupent des activités quotidiennes mentionnées ci-dessus, l'Office compte également sur d'autres composantes afin d'exécuter son mandat.

**La Direction des services juridiques** offre des avis juridiques et des conseils en ce qui concerne l'application des lois qu'englobe le mandat de l'Office et sur toute autre question d'intérêt. Elle représente également l'Office devant les tribunaux lorsque les décisions de l'Office font l'objet d'un appel.

**Le Secrétariat** a le devoir, en vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, de garder un registre des règles, arrêts, décisions et règlements de l'Office. Il joue également un rôle important dans l'élaboration et l'application des procédures et des règlements de l'Office.

**Le Vérificateur interne** est chargé de fournir des évaluations objectives sur la conception et l'administration des pratiques de gestion, des systèmes de contrôle et de l'information.

Les activités de la **Direction des communications** sont exécutées de différentes façons pour assurer que les Canadiens comprennent leurs droits et leurs obligations ainsi que le mandat de l'Office.

Le personnel de la **Direction générale de la gestion centrale** appuie le fonctionnement global de l'Office en fournissant des services généraux liés aux ressources humaines, à la planification stratégique, aux finances, à l'administration, ainsi qu'à la gestion et aux technologies de l'information.

## Transport aérien

L'Office délivre des licences et des permis d'affrètement aux transporteurs aériens canadiens et étrangers qui offrent des services publics, et participe à l'application des exigences afférentes. Il aide à la négociation, à la mise en œuvre et à l'administration d'accords aériens internationaux, en plus d'être responsable de l'administration des tarifs internationaux.

L'Office aide aussi à protéger les intérêts des voyageurs, des expéditeurs et des transporteurs aériens canadiens en veillant à ce que les prix, les taux, les frais et les conditions de transport proposés respectent les lois et les règlements canadiens, c'est-à-dire qu'ils doivent être raisonnables et non pas injustement discriminatoires, et qu'ils soient conformes aux accords aériens bilatéraux qui s'appliquent.

Au chapitre de la protection des consommateurs, l'Office s'occupe également des plaintes relatives au transport aérien, lesquelles sont normalement réglées par voie d'un processus informel. D'autres par ailleurs peuvent être soumises au processus quasi-judiciaire formel lorsque le plaignant est insatisfait de l'issue du processus informel et que la plainte a trait à un manquement possible de la part du transporteur du fait qu'il n'aurait pas correctement appliqué les conditions de transport publiées, ou lorsque le plaignant est d'avis que le tarif du transporteur n'est pas raisonnable.

## Transports accessibles

En vertu de la partie V de la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office a pour mandat d'éliminer les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience dans le réseau des transports fédéral, y compris les transports aérien, ferroviaire, maritime, de même que le transport par autobus et autocar interprovincial. L'Office tente d'éliminer les obstacles abusifs en édictant des règlements, en élaborant des codes de pratiques, en communiquant avec l'industrie des transports et la communauté des personnes ayant une déficience, en réglant les plaintes individuelles relatives à l'accessibilité et en ordonnant, s'il y a lieu, la prise de mesures correctives.

## Transport ferroviaire

Le mandat actuel de l'Office en matière de transport ferroviaire va de la délivrance des licences et de l'approbation des nouvelles initiatives au règlement des différends sur les tarifs et les services entre les compagnies de chemin de fer et les expéditeurs ou d'autres parties. Son mandat englobe également la réglementation des taux d'interconnexion; l'administration du régime des revenus admissibles maximaux des transporteurs ferroviaires pour l'acheminement du grain de l'Ouest; et la supervision de la cessation d'exploitation et la cession des actifs d'une ligne de chemin de fer.

membres incluent le président, qui agit également à titre de premier dirigeant de l'orga-  
nisation.

L'Office assure également que ses membres et son personnel maintiennent un haut  
niveau d'expertise dans le domaine du transport et se tiennent au courant de l'évolution  
constante de l'industrie et de ses intervenants.

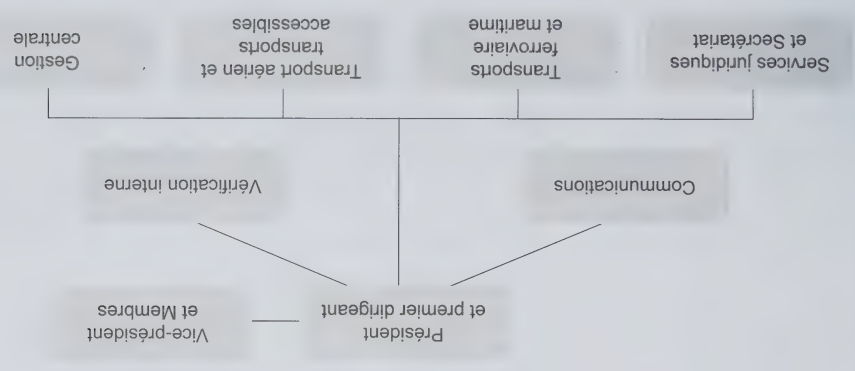
Lorsque cela est possible, l'Office peut offrir la médiation comme solution de rechange  
à son processus d'arbitrage officiel, ce qui permet aux parties de résoudre leurs difficul-  
tés de manière plus expéditive et moins coûteuse que le processus traditionnel de  
l'Office.

En plus du processus décisionnel officiel de décision et de la médiation offerts par l'Office,  
l'organisation règle également de nombreux enjeux ayant une incidence sur les trans-  
ports aérien, ferroviaire, maritime et accessibles au moyen d'une facilitation non officielle  
par le personnel de l'Office, souvent avant qu'une plainte officielle ne soit déposée.

Comme en témoigne la panoplie d'options qu'il offre aux intervenants, l'Office s'améliore  
constamment dans la façon dont il tente de régler les différends efficacement et à  
moindre coût.

## Structure organisationnelle

Un effectif d'environ 267 employés aide jusqu'à sept membres de l'Office à temps plein  
et leur fournit un soutien opérationnel. Outre les directions générales qui appuient les  
principaux secteurs d'activités ayant trait aux transports aérien, accessibles, ferroviaire  
et maritime, la structure organisationnelle de l'Office comprend également la Direction  
générale des services juridiques et du secrétariat, la Direction générale de la gestion  
centrale et le Bureau du président auquel se greffent les Services de vérification interne  
et la Direction des communications.





## Notre mandat

L'Office a comme mandat d'appliquer les dispositions réglementaires de nature économique ayant une incidence sur les modes de transport aérien, ferroviaire et maritime de compétence fédérale se trouvant dans différentes lois du Parlement.

## Notre mission

La mission de l'Office des transports du Canada consiste à appliquer les lois sur le transport et les politiques du gouvernement du Canada pour aider à parvenir à un système de transport efficace et accessible à l'aide d'éducation, des consultations et d'une réglementation essentielle.

## Nos valeurs

L'Office s'engage à respecter quatre valeurs centrales qui constituent son code de conduite lui permettant de s'acquitter de sa mission :

- Services de qualité : Nous croyons à la prestation de services de grande qualité. Nous nous efforçons de fournir le plus haut niveau d'expertise. Nos décisions découlent d'un processus intégral, transparent et juste à l'égard de tous.

- Communication ouverte : Nous croyons à la communication de l'information en temps opportun. Nous encourageons l'échange libre d'idées et préconisons des rapports ouverts et constructifs avec nos intervenants.
- Respect des autres : Nous croyons au traitement équitable de chacun. Nous préconisons un environnement de travail collégial et valorisant qui favorise l'épanouissement des personnes.
- Perfectionnement personnel : Nous nous engageons à promouvoir l'apprentissage continu. Nous encourageons la créativité et l'innovation. Nous favorisons la formation en vue de maintenir et d'accroître le niveau d'expertise et la qualité de notre travail.

## Notre travail

En tant que tribunal quasi judiciaire indépendant, l'Office est habilité par la *Loi sur les transports au Canada* à prendre des décisions sur une panoplie de questions ayant trait aux modes de transport (aérien, ferroviaire et maritime) régis par le gouvernement fédéral. Son processus décisionnel est régi par les *Règles générales de l'Office des transports du Canada*, fixant les règles de l'équité, qui assurent que toutes les parties à une demande ou à une plainte sont traitées de manière juste et équitable. La majeure partie des activités et de la charge de travail de l'Office découle des demandes des usagers et des exploitants du système de transport fédéral. Les décisions du tribunal sont rendues par les membres de l'Office qui sont nommés par le gouverneur en conseil. Ces

# À propos de l'Office

## Membres



**Geoffrey C. Hare,**  
*président et premier dirigeant*  
Ancien haut fonctionnaire du gouvernement de l'Ontario et premier sous-ministre du renouvellement de l'infrastructure publique de cette province.  
Nommé le 12 février 2007



**Gilles Dufault,**  
*vice-président; président par intérim de juin 2006 à décembre 2006*  
Ancien cadre supérieur de VIA Rail et conseiller en stratégie d'entreprise  
Nommé le 19 janvier 1998 en tant que membre et en août 2000 à titre de vice-président; renommé le 19 janvier 2001; renommé le 19 janvier 2006



**Marian L. Robson,**  
*présidente et première dirigeante*  
Ancien cadre supérieur d'une administration portuaire, cadre d'un chemin de fer et membre de l'Office national des transports  
Nommée le 1<sup>er</sup> juillet 1996; renommée le 1<sup>er</sup> juillet 2001; fin du mandat en juin 2006



**Mary-Jane Bennett,**  
*membre*  
Avocate et membre actif de nombreux conseils et comités  
Nommée le 19 janvier 1998; renommée le 19 janvier 2001; renommée le 17 mai 2004



**Guy Delisle,**  
*membre*  
Avocat et ancien conseiller juridique principal et membre temporaire de l'Office national de l'énergie  
Nommé le 8 janvier 2002



**Baljinder S. Gill,**  
*membre*  
Ancien membre de la Commission des transports routiers de l'Ontario et ancien chef des services techniques et de soutien à la planification des installations maritimes de Transports Canada  
Nommé le 26 avril 2004



**George Proud,**  
*membre*  
Ancien député de Hillsborough à la Chambre des communes et ancien député à l'Assemblée législative de l'Île-du-Prince-Édouard  
Nommé le 8 janvier 2001; renommé le 8 janvier 2002



**Beaton Tulk,**  
*membre*  
Ancien vice-premier ministre et premier ministre de Terre-Neuve-et-Labrador, ministre de l'Industrie, du Commerce et du Développement rural  
Nommé le 16 décembre 2002

ont dépassé leurs plafonds de recettes pour le transport du grain de l'Ouest. Qui plus est, l'Office a prêté assistance à Transports Canada en vue d'évaluer les incidences éventuelles du transfert du parc gouvernemental de 12 400 wagons-trémiés sur le régime d'établissement des recettes maximales. En mai 2006, le ministre des Transports a annoncé que le gouvernement du Canada resterait propriétaire du parc de wagons-trémiés, plutôt que de transférer les voitures à une coalition d'agriculteurs. Au cours des dernières années, l'Office avait aidé à évaluer l'incidence potentielle de la disposition de la flotte de 12 400 voitures du gouvernement sur le régime du plafond de recettes. Finalement, l'organisation a approuvé trois projets de construction ferroviaire et a poursuivi son évaluation de nombreux autres projets liés au transport ferroviaire proposés un peu partout au pays.

Les statistiques compilées dans le cadre du travail de l'Office sur les questions touchant le **transport aérien** témoignent d'une faible augmentation du nombre de plaintes ayant fait l'objet d'une enquête par rapport à l'année précédente. Ce nombre de plaintes correspond essentiellement aux parts de marché respectives des transporteurs canadiens et étrangers ainsi qu'à l'augmentation du nombre de Canadiens voyageant par avion. Les principaux jugements relatifs à des questions spécifiques de tarifs comprenaient des décisions sur deux plaintes relatives aux heures d'enregistrement obligatoires dans les aéroports, sur les responsabilités des transporteurs aériens liées au transport d'animaux, et sur les suppléments des compagnies aériennes pour le transport et la manutention d'armes à feu.

Après une audience d'une semaine à Nanaimo, en Colombie-Britannique, en mai 2006, l'Office a rendu une décision importante sur le **transport maritime** quant aux droits par passager fixés par l'administration portuaire de la ville. Il a conclu que les différents frais imposés par le port aux exploitants d'hydrauliques et aux traversiers étaient injustement discriminatoires. Plus tard dans l'année, la Cour d'appel fédérale a accordé à l'Administration portuaire de Nanaimo l'autorisation d'en appeler de la décision de l'Office. Toujours dans le secteur maritime, une décision de l'Office de 2005 qui rejetait une partie de l'augmentation des frais proposée par l'Administration de pilotage des Laurentides a été annulée par le gouverneur en conseil en juin de 2006. À l'autome, l'Office a rendu un jugement en faveur d'une augmentation des frais de l'Administration de pilotage des Grands Lacs. Un mois plus tard, l'Association des armateurs canadiens a déposé une demande auprès de la Cour d'appel fédérale pour une autorisation d'en appeler de la décision de l'Office.

Finalement, le chapitre sur l'**évaluation de la Loi** fait le point sur les observations aux chapitres de l'Office de l'administration et de l'application de la *Loi sur les transports au Canada*.



# Sommaire exécutif

En vertu de sa loi habilitante, la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office des transports du Canada (l'Office) est responsable d'appliquer les lois qui régissent la réglementation économique des modes de transport aérien, ferroviaire et maritime de compétence fédérale.

Au cours de la dernière année civile, l'Office a rendu quelque 3 457 jugements : 717 décisions, 677 arrêts, 1 715 permis, 60 lettres de décisions et 288 décisions interlocutoires. Les questions sur le transport aérien étaient le point de mire de 2 921 jugements; le secteur de l'accessibilité en représentait 162 autres. Les activités de l'Office liées au transport ferroviaire et au transport maritime représentaient 249 et 125 jugements, respectivement.

En plus d'exercer ses pouvoirs décisionnels, les efforts de l'Office pour rendre le système de transport du Canada efficace et accessible incluaient diverses activités, notamment la consultation et l'information des usagers de services de transport, des fournisseurs de ces services et d'autres intervenants sur leurs droits et leurs obligations. Les principaux chapitres de ce rapport annuel résument le travail de l'Office dans ses quatre domaines de responsabilité clés : les transports aérien, ferroviaire, maritime et accessibles. Le rapport donne également un instantané des activités de l'Office en plus de son évaluation de la *Loi sur les transports au Canada*.

En tant qu'introduction à l'organisation, le chapitre **À propos de l'Office** donne un aperçu sur la façon dont l'Office s'acquitte de son travail. Les lecteurs trouveront de l'information sur le processus décisionnel, la médiation et le règlement des différends en général, ainsi que sur d'autres initiatives organisationnelles.

Parmi les éléments nouveaux et importants de 2006 dont on discute sous la rubrique **Transports accessibles**, notons l'avis d'Air Canada à l'Office qu'à la suite du processus d'arbitrage des plaintes, le transporteur améliorerait son système de réservation pour donner aux personnes ayant une déficience un plus grand nombre d'options pour la réservation de leurs voyages en ligne. Au cours de l'année, l'Office a également tenu une audience pour examiner les tarifs et les frais exigés des personnes ayant besoin d'un siège supplémentaire (pour elles-mêmes ou leurs aides-soignants) à cause de leur déficience. L'Office a également poursuivi son travail dans des cas importants concernant des questions telles que les allergies comme déficiences.

Dans le domaine du **Transport ferroviaire**, l'Office a déterminé que la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) et le Chemin de fer Canadien Pacifique (CP)

trait au transport aérien, 249 au transport ferroviaire, 125 au transport maritime et 162 à l'accessibilité des services de transport.

La médiation — qui se veut un recours de règlement extrajudiciaire et une solution de rechange au processus formel de l'Office — a connu un impressionnant taux de réussite et de satisfaction des clients. Elle aura permis à des parties d'en arriver à une entente de façon plus expéditive et moins onéreuse.

L'Office a également élaboré le cinquième d'une série de codes de pratiques volontaires en consultation avec la communauté des personnes ayant une déficience, l'industrie des transports, et le gouvernement. Son lancement aura lieu en 2007. Ce code vise à appuyer l'objectif d'éliminer les obstacles qui gênent les déplacements des personnes ayant une déficience dans les gares aériennes, ferroviaires et maritimes, et ainsi d'améliorer leur capacité de voyager de façon autonome.

Bien que beaucoup de progrès aient été réalisés au cours de la dernière année, l'industrie des transports et les utilisateurs devront relever encore plusieurs défis. L'Office sera encore appelé à régler les plaintes des consommateurs et à se pencher sur des questions comme la délivrance de licences aux transporteurs, la protection des consommateurs et l'accessibilité aux services voyageurs, pour ne nommer que celles-ci. Au cours des années à venir, l'Office sera en mesure de relever ces défis grâce, en grande partie, à la force de son effectif.

Je profite de l'occasion pour reconnaître et souligner le travail et le dévouement de Marian L. Robson qui, en juin 2006, a quitté la présidence de l'Office après dix années de service, ainsi que de Gilles Dufault, notre vice-président, qui a assuré la présidence par intérim au cours du dernier semestre de l'année.

C'est pour moi un privilège et un honneur d'agir en qualité de président de l'Office et je me réjouis à la perspective de pouvoir poursuivre les efforts en vue de maintenir un réseau de transport au Canada qui est à la fois efficace et accessible.



Geoffrey C. Hare  
Président et premier dirigeant

# Message du président

J'ai le plaisir de présenter le Rapport annuel de l'Office des transports du Canada qui fait état des activités de l'Office et des services offerts aux Canadiens en 2006. On y présente également l'évaluation que l'Office a faite de l'administration de la Loi sur les transports au Canada dans le contexte d'une industrie en constante évolution.

L'Office a comme mandat d'administrer les lois qui régissent les aspects économiques des modes de transport aérien, ferroviaire et maritime de compétence fédérale. Entre autres responsabilités, il agit en tant qu'autorité en matière de règlement des différends relatifs aux plaintes sur les taux et les services; il facilite l'accessibilité aux services de transport; il délivre des licences aux transporteurs aériens et des certificats d'aptitude aux transporteurs ferroviaires; il approuve la construction de lignes de chemin de fer; il administre le régime des plafonds de recettes pour le transport du grain de l'Ouest; il protège les intérêts des exploitants de navires canadiens; et, en qualité d'autorité aéronautique du Canada, il administre les accords bilatéraux internationaux.

Les activités de l'Office dépendent en grande partie du contexte dans lequel il évolue. L'industrie des transports continue d'être un des secteurs les plus dynamiques de l'économie dont les activités ont des incidences considérables tant sur les particuliers que sur les entreprises partout au Canada ainsi que sur les économies nationale, régionales et provinciales. Au cours des dernières années, nous avons assisté à un regain d'intérêt à démontrer aux Canadiens l'importance des services gouvernementaux. C'est dans cette perspective que l'Office a poursuivi ses efforts dans l'exécution de son mandat en tant qu'organisme de réglementation économique agissant de façon réceptive, efficace, juste et transparente.

Plus le réseau de transport national évolue et prend de l'expansion, plus les questions sur lesquelles l'Office doit se prononcer dans l'accomplissement de son mandat deviennent complexes. Les différends liés à ce réseau étaient toujours au quotidien de l'Office en 2006, par exemple ceux qui sont survenus entre les expéditeurs et les chemins de fer; entre les voyageurs et les transporteurs aériens; et entre les personnes ayant une déficience et les transporteurs dont les activités sont de compétence fédérale. L'Office reçoit des milliers de demandes chaque année. Tantôt simples, tantôt complexes, chacune d'elles revêt une importance particulière pour les principaux intéressés.

En 2006, l'Office a statué sur 3 457 cas : 717 décisions, 677 arrêts, 1 715 permis, 60 lettres-décisions et 288 décisions interlocutoires. Parmi ces décisions, 2 921 avaient





# Table des matières

1. Message du président	1
2. Sommaire exécutif	3
3. À propos de l'Office	5
4. Transports accessibles	13
5. Transport aérien	28
Plaintes sur le transport aérien	28
6. Transport ferroviaire	50
7. Transport maritime	60
8. Évaluation de la Loi	64
9. Annexes :	68
A. Lois et règlements	68
B. Comité consultatif sur l'accessibilité	70
C. Liste des lignes de chemin de fer fédérales	72






Mai 2007

L'honorable Lawrence Cannon, C.P., député  
Ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités  
Tour C - Place de Ville  
330, rue Sparks  
Ottawa (Ontario) K1A 0N5  
Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de l'Office des transports du Canada pour l'année 2006 en vertu de l'article 42 de la *Loi sur les transports au Canada*. Celui-ci comprend également l'évaluation de l'effet de la loi précitée et des difficultés rencontrées dans son application.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma très haute considération.



Geoffrey C. Hare

Président et premier dirigeant

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada, 2007

Imprimé et relié au Canada

ISBN 978-0-662-49805-6

Numéro de catalogue : TT1-2006

Disponible sur divers supports.

Le présent rapport et d'autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur le site Internet à [www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca).

On peut également obtenir des renseignements sur l'Office des transports du Canada en composant sans frais le 1-888-222-2582 ou 1-800-669-5575 (ATS).

Toute correspondance doit être adressée à :

Office des transports du Canada  
Ottawa ON K1A 0N9

Office  
des transports  
du Canada



Canadian  
Transportation  
Agency

# Rapport annuel 2006

[www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)



Disponible sur divers supports

Canada











